

ANALISIS PENERAPAN ISO 9001:2015 DI UPT. PERPUSTAKAAN

UNIVERSITAS HASANUDDIN MAKASSAR



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana

Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora

Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

Oleh:

Asti Nurindah Sari

NIM :40400114118

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

JURUSAN ILMU PERPUSTAKAAN

FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR

2018

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Asti Nurindah Sari
NIM : 40400114118
Tempat/Tgl. Lahir : Ujung Pandang, 27 April 1995
Jurusan : Ilmu Perpustakaan
Fakultas/Program : Adab dan Humaniora/Strata Satu (S1)
Alamat : Jln. AMD Raya No. 49 Blok III Perumnas Antang, Kec.
Manggala Kel.Manggala, Kota Makassar
Judul : Analisis Penerapan ISO 9001:2015 di UPT.Perpustakaan
Universitas Hasanuddin Makassar

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh batal demi hukum.

Samata, 6 Agustus 2018

Penyusun,



ASTI NURINDAH SARI

NIM: 40400114118

PERSETUJUAN PEMBIMBING

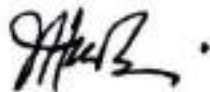
Pembimbing penulisan skripsi Saudara, Nama: **ASTI NURINDAH SARI**,
Nim: **40400114118**, Mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab
dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, setelah dengan seksama mengoreksi
skripsi yang bersangkutan dengan judul “**Analisis Penerapan ISO 9001:2015 di
UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar**”. Memandang bahwa
skripsi ini telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk
melakukan sidang munaqasyah.

Demikian Persetujuan ini diberikan untuk diproses lebih lanjut.

Samata, 6 Agustus 2018

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

Pembimbing I,



Sitti Husaebah Pattah, S.Ag., S.S., M.Hum.
NIP.19711005 199903 2 003

Pembimbing II,



Andi Mansyur, S.Hum., M.M
NIP.19820725 200912 1 005

PERSETUJUAN PENGESAHAN SKRIPSI

Samata, 6 Agustus 2018

Nama : Asti Nurindah Sari
NIM : 40400114118
Jurusan : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Adab dan Humaniora
Judul : Analisis Penerapan ISO 9001:2015 di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar

Penyusun


Asti Nurindah Sari
NIM. 40400114118

Pembimbing I,



Sitti Husaebah Pattah, S.Ag., S.S., M.Hum.
NIP.19711005 199903 2 003

Pembimbing II,



Andi Mansyur, S.Hum., M.M
NIP.19820325 200912 1 005

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan


A. Ibrahim, S.Ag., SS., M.Pd.
NIP:19700705 199803 1 001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Adab dan Humaniora



Dr. H. Barsihannor, M.Ag.
NIP:19691012 199603 1 003

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul, *"Analisis Penerapan ISO 9001:2015 di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar"* yang disusun oleh Asti Nurindah Sari, NIM : 40400114118, mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, telah disetujui dan dipertahankan dalam sidang Munaqasyah yang diselenggarakan pada hari kamis, tanggal 21 Agustus 2018, dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh salah satu gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP), pada Fakultas Adab dan Humaniora Jurusan Ilmu Perpustakaan, dengan beberapa perbaikan.

Samata, 17 September 2018

DEWAN PENGUJI

Ketua	: Dr. Hj. Syamzan Syukur, M. Ag	(.....)
Sekretaris	: Syahrani Junad, S.S., M.Pd	(.....)
Penguji I	: Dr. H. M. Dahlan M, M.Ag	(.....)
Penguji II	: Muh. Quraisy Mathar, S.Sos., M. Hum	(.....)
Pembimbing I	: Sitti Husebah Pattah, S.Ag., S. S., M.Hum	(.....)
Pembimbing II	: Andi Mansyur, S.Hum., M.M	(.....)

Diketahui oleh:

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar,



Barsihannor, M. Ag

NIP: 19691012 196603 1 003

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayat dan taufik-Nya kepada penulis, sehingga skripsi yang berjudul “**Analisis penerapan ISO 9001:2015 di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar**” ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada sang revolusioner islam sejati nabi Muhammad SAW, kepada keluarga beserta para sahabat sampai kepada para pengikutnya yang senantiasa istiqomah sampai akhir zaman.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini bukanlah sesuatu yang mudah sebab tidak dipungkiri dalam penyusunannya terdapat banyak kendala, hambatan dan kesulitan serta kekurangan. Namun berkat petunjuk dari Allah swt. serta dukungan dari pihak terutama dari orang tua dan teman-teman dekat kami, yang telah banyak memberikan dukungan baik moral maupun materil sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini dipersembahkan kepada kedua orang tua yang telah melahirkan dan mendidik penulis sehingga menjadi seperti sekarang ini walaupun mereka telah tiada penulis selalu mengingat semua nasihat dan ajaran yang telah diberikan. Semoga skripsi ini merupakan sebuah penghargaan dan bukti nyata yang bisa diberikan oleh penulis untuk kedua orang tua. Penulis senantiasa bersimpuh kepada Allah swt. agar diberi keselamatan di akhirat dan di hari akhir kelak serta ditempatkan di janna-Nya untuk kepada Ayahanda Alm. Sulaeman dan Ibunda Almh. Hasnah.

Oleh karena itu dengan segenap kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih dan sungguh suatu kesyukuran yang besar bagi penulis yang telah mencapai pendidikan setinggi ini tanpa dampingan dari kedua orang tua dan terima kasih

banyak kepada segenap keluarga besar yang tak henti memberikan dukungan dan semangat bagi penulis. Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih atas dukungan, arahan dan bantuan dari berbagai pihak, perkenankanlah penulis menyampaikan rasa hormat penghargaan dengan ketulusan hati kepada yang terhormat:

1. Rektor Universitas Islam Negeri Alauddin (UIN) Makassar Prof. Dr. Musafir Pababbari, M.Si. beserta Wakil Rektor I Bidang Akademik Pengembangan Lembaga Prof. Dr. Mardan, M.Ag., Wakil Rektor II Bidang Adm. Umum dan Perencanaan Keuangan Prof. Dr. H. Lomba Sultan, M.A., Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan Prof. Siti Aisyah, M.A., Ph.D dan Wakil Rektor IV Bidang Kerja Sama Prof. Hamdan Juhannis, M.A., Ph.D. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
2. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar Dr. Barsihannor, M.Ag., beserta Wakil Dekan I Bidang Akademik Dr. Abd. Rahman R, M.Ag., Wakil Dekan II Bidang Administarsi Umum Dr. Hj. Syamzan Syukur M. Ag., dan Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sam Dr. Muh. Rasyid Akbar, M.Ag. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
3. Ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniorah Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar A. Ibrahim, S. Ag., S.S., M. Pd. dan Sekertaris Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar Himayah, S.Ag., S.S., MIMS.
4. Dosen Pembimbing I Sitti Husebah Pattah, S. Ag., S.S., M.Hum, dan Dosen Pembimbing II Andi Mansyur, S.Hum., M.M, yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan ilmu, masukan dan motivasi hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
5. Dosen Penguji I Dr. H. M. Dahlan M, M. Ag., dan Dosen Penguji II Quraisy Mathar, S. Sos., M. Hum yang telah meluangkan waktu untuk menguji

kelayakan hasil dan memberikan masukan atas kekurangan serta memberikan ilmu pengetahuan tentang Islam yang dapat dimasukkan ke dalam skripsi ini.

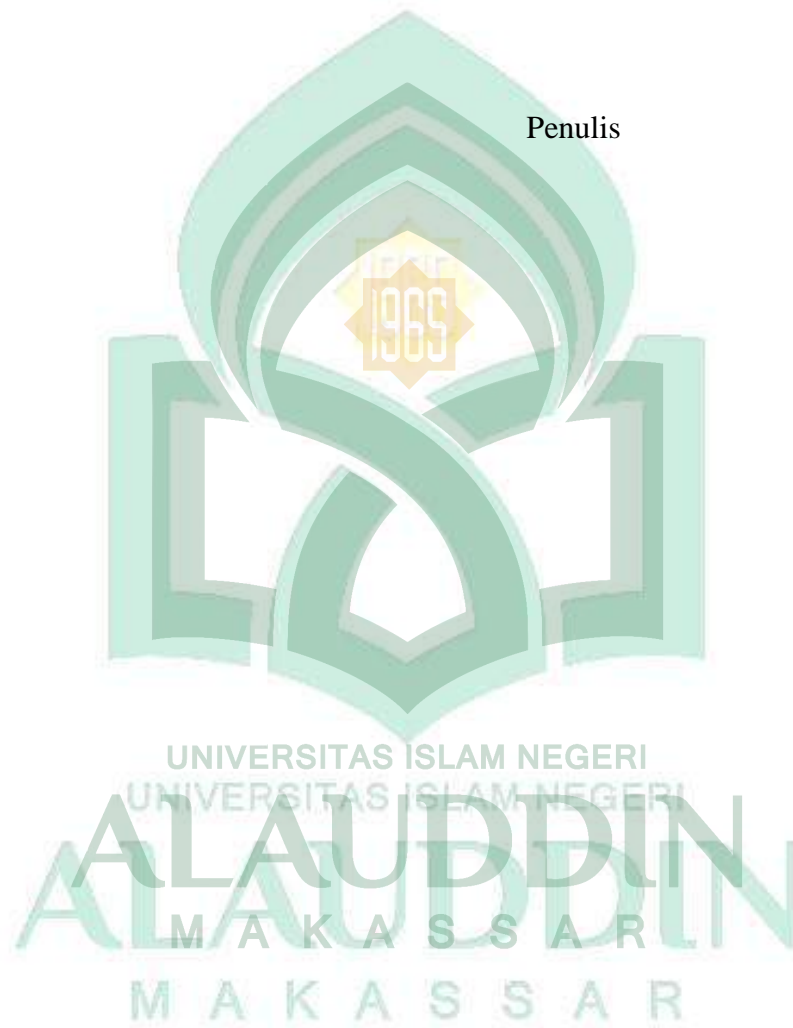
6. Para Dosen Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar dengan segala jerih payah dan ketulusan, membimbing dan memandu perkuliahan sehingga memperluas wawasan keilmuan penulis.
7. Para Staf Tata Usaha di lingkungan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar yang telah membantu penulis dalam penyelesaian administrasi selama perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.
8. Kepala UPT. Perpustakaan dan Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar serta segenap stafnya yang telah menyiapkan literatur dan memberikan kemudahan untuk dapat memanfaatkan perpustakaan secara maksimal sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Kepada pihak UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian di perpustakaan tersebut.
10. Kepada keluarga besar penulis, terima kasih atas doa, cinta, kasih sayang dan motivasi selama penulis melaksanakan studi.
11. Buat teman-teman seperjuangan Angkatan 2014 terkhusus AP 5-6 Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar yang sama-sama berjuang dibangku kuliah sampai lulus.
12. Teman-teman KKN Angkatan 57, khususnya posko 2, Kel. Tonasa Kec. Balocci Kab. Pangkep yang telah banyak melukis kenangan indah selama 60 hari.
13. Kepada semua pihak yang telah membantu sampai terselesainya skripsi ini,
Terima Kasih atas segalanya

Penulis menyadari pada penulisan skripsi ini masih begitu banyak kekurangan dan kesalahan, baik dari segi materi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, penulis terbuka untuk kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya besar harapan penulis, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, sehingga jalan yang kita tempuh dapat selamat untuk sampai ditujuan akhir yan indah. Aamiin.

Makassar, 5 Agustus 2018

Penulis



DAFTAR ISI

Pernyataan Keaslian Skripsi	i
Persetujuan Pengesahan Skripsi	ii
Pengesahan Skripsi	iii
Persetujuan Pembimbing	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Abstrak	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Fokus Penelitian dan Deskripsi Penelitian	11
D. Kajian Pustaka	13
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	15

BAB II PEMBAHASAN

A. Penerapan Standardisasi Perpustakaan	17
B. Manajemen Mutu	25
C. ISO 9001 : 2015	28

BAB METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	43
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	45
C. Sumber Data	56
D. Teknik Pengumpulan Data	59
E. Instrumen Penelitian	63
F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	68

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penerapan ISO 9001:2015 di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar	71
--	----

B. Perkembangan Penerapan ISO 9001:2015 di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar	92
--	----

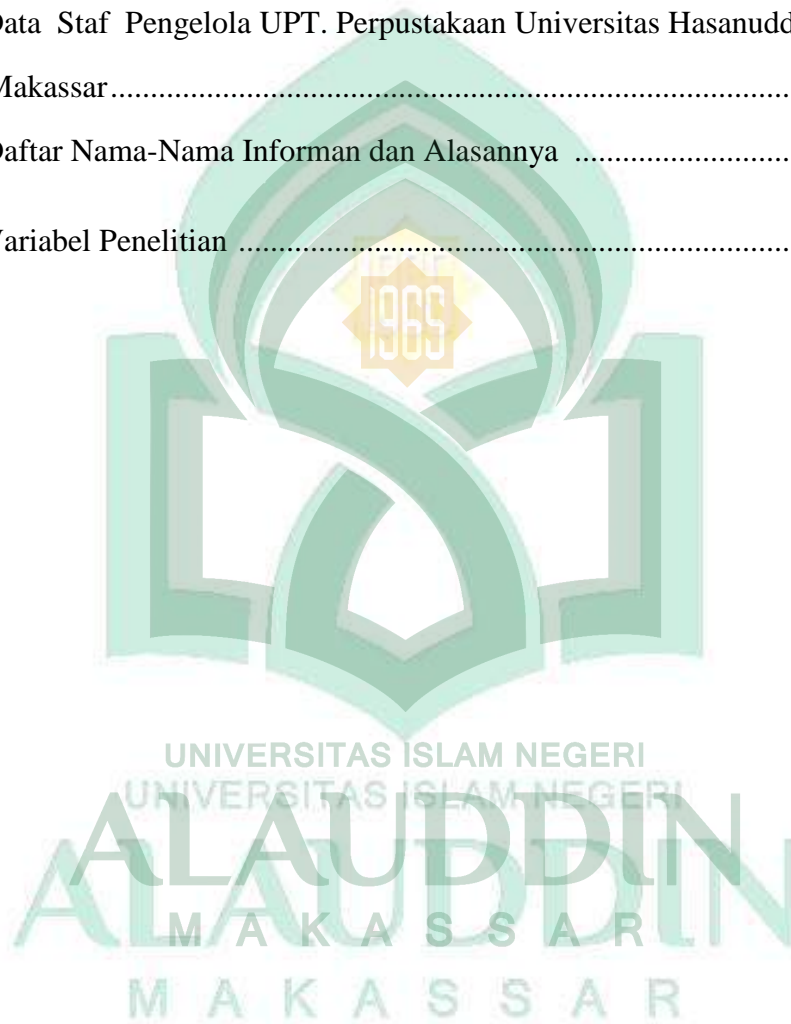
BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	96
B. Saran	97
Daftar Pustaka	98
Lampiran	



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Data koleksi UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar	51
Tabel 3.2 Layanan dan Fasilitas UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar	52
Tabel 3.3 Data Staf Pengelola UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar	54
Tabel 3.4 Daftar Nama-Nama Informan dan Alasannya	57
Tabel 3.5 Variabel Penelitian	66



ABSTRAK

Nama : Asti Nurindah Sari

Nim : 40400114118

Judul : Analisis Penerapan ISO 9001:2015 di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar

Skripsi ini membahas tentang analisis penerapan 9001:2015 di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar. Rumusan masalah dari penelitian ini yaitu bagaimana penerapan ISO 9001:2015 di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar dan bagaimana perkembangan penerapan ISO 9001:2015 di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat penerapan ISO 9001 : 2015 di UPT. Pusat Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar dan untuk mengetahui perkembangan penerapan ISO 9001 : 2015 di UPT. Pusat Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar dalam memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu peneliti melakukan wawancara kepada informan. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah peneliti itu sendiri dengan alat bantu pedoman wawancara, alat perekam dan kamera. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan peneliti sesuai dengan tujuan penelitian adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses penerapan ISO 9001:2015 di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar sudah terealisasi dengan baik sebab adanya pengenalan melalui pelatihan kepada pustakawan, staf atau pegawai sebelum penerapan ISO 9001:2015 dengan memanfaatkan jasa konsultan dalam melakukan persyaratan klausul dan tahapan melalui lima tahap yaitu tahap persiapan, tahap dokumentasi, tahap implementasi, tahap pra-sertifikasi dan tahap sertifikasi serta pengukuran kepuasan pemustaka melalui penyebaran kuesioner tiap dua kali setahun. Perkembangan dari penerapan ISO 9001:2015 di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar yaitu adanya perubahan perilaku atau motivasi kerja melalui alur kerja yang terstruktur dan terdokumentasi serta ketersediaan informasi yang berbasis online.

Kata Kunci: Penerapan ISO 9001:2015

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan suatu tempat yang menyediakan layanan jasa informasi yang bersifat terbuka dalam peminjaman koleksi umum maupun tertutup dalam peminjaman koleksi referensi dan menunjang Tri Dharma perguruan tinggi berdasarkan setiap program studi yang berada pada perguruan tinggi tersebut. Perpustakaan perguruan tinggi juga dapat sebagai pendamping dalam proses belajar-mengajar antara mahasiswa dengan dosen dan sebagai deposit dari karya ilmiah yang telah dihasilkan oleh mahasiswa, staf maupun dosen baik berupa penelitian (*research*), seminar ilmiah, simposium maupun konferensi.

Adapun perpustakaan perguruan tinggi yang dimaksud adalah perpustakaan yang berdasarkan dari jenis perguruan tinggi seperti sekolah tinggi, politeknik, institut maupun universitas yang merupakan perpustakaan pusat yang berada pada bagian layanan dari perguruan tinggi serta perpustakaan fakultas dan perpustakaan jurusan sebagai penguang untuk layanan tersebut.

Dengan demikian menurut Chowdhury (2008 : 27) perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berada dibawah naungan lembaga pendidikan tinggi. Fungsi utama perpustakaan perguruan tinggi adalah mendukung proses belajar mengajar dan penelitian di perguruan tinggi yang bersangkutan.

Demi mewujudkan fungsi perpustakaan maka setiap perguruan tinggi yang menyelenggarakan standar nasional perpustakaan dan standar nasional pendidikan sebagaimana disebutkan dalam undang-undang nomor 43 tahun 2007 bab 7 bagian empat pasal 24 mengenai perpustakaan perguruan tinggi. Standar yang dimaksud yaitu memiliki koleksi, baik jumlah judul maupun jumlah eksemplarnya, yang mencukupi untuk mendukung pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Standar yang dimaksudkan adalah sebagai tolak ukur atau pedoman dalam pelaksanaan kegiatan pada setiap organisasi dengan hal tersebut maka setiap standar memiliki tujuan masing-masing. Namun, pada intinya memiliki sasaran yang sama yaitu mutu atau perbaikan kualitas.

Standar perpustakaan perguruan tinggi merupakan suatu ukuran untuk mengelola perpustakaan perguruan tinggi berdasarkan jenis perguruan tinggi hal tersebut juga dikemukakan oleh Fatmawati, (2013 : 92) Standar perpustakaan perguruan tinggi ditetapkan sebagai dasar pengelolaan perpustakaan perguruan tinggi. Standar tentunya berlaku untuk semua jenis perpustakaan perguruan tinggi, baik itu perguruan tinggi negeri maupun swasta.

Standar dalam perpustakaan perguruan tinggi tidak lepas dari pada dasar pengelolaan bahan pustaka, pemenuhan kebutuhan informasi dan tidak luput dari pada kualitas kepuasan layanan jasa kepada masyarakat pemakainya. Kualitas atau mutu merupakan suatu proses penilaian dari standar yang telah diterapkan pada perpustakaan.

Kualitas atau mutu juga menggambarkan kemampuan seorang pemimpin dalam menjalankan roda organisasinya. Karena itu menurut Hunt (1993) mengatakan bahwa

mutu merupakan kinerja kepemimpinan dalam pemenuhan harapan pemakai dimana proses perbaikan mutu merupakan serangkaian prinsip, kebijakan, struktur pendukung dan penerapannya untuk terus menerus ditingkatkan efisiensi dan efektivitasnya.

Hasil yang diperoleh dari standar yang telah diterapkan di suatu organisasi adalah mutu atau kualitas dalam produk ataupun jasa sehingga standar dalam proses kegiatannya akan mempengaruhi mutu atau kualitas tersebut sehingga Tjipto, (1996 : 100) mengatakan Mutu atau kualitas merupakan suatu proses penilaian dengan standar yang sudah ditetapkan untuk menilai hasil dari suatu kegiatan dan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kesulitan kemudian muncul adalah menentukan standar penilaian itu sendiri.

Sebuah standar tidak langsung menghasilkan mutu melainkan proses penerapan standar tersebut yang memiliki interpretasi mutu, sehingga menurut Mathar (2014 : 145) mutu atau sering juga disebut kualitas merupakan suatu proses penilaian dengan standar yang sudah ditetapkan untuk menilai hasil dari suatu kegiatan. Dalam lingkup organisasi jasa layanan seperti perpustakaan tersebut dilakukan dengan menentukan persamaan beberapa elemen mutu seperti bukti, kendala, daya tanggap, jaminan dan empati.

Oleh karena itu, layaklah mutu dianggap sangat penting dalam sebuah organisasi terutama yang bergelut dalam jasa informasi seperti perpustakaan. Pentingnya sebuah mutu atau kualitas berpengaruh pada layanan kepada pemustaka yang berkaitan dengan efisiensi dan efektivitas kinerja yang ditawarkan oleh pengelola perpustakaan. Selain itu, layanan memiliki keterkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pemakai jasa atau layanan tersebut.

Dalam merealisasikan mutu yang baik pada perpustakaan tentu tidak luput pada campur tangan dari kepala perpustakaan, pengelola maupun staf dari perpustakaan itu sendiri karena pengaruh dari sumberdaya manusia juga perlu terlibat dalam terciptanya mutu yang baik seperti pustakawan perlu memberikan pelayanan yang maksimal kepada pemustaka dan menyediakan produk yang dibutuhkan oleh pemustaka agar perpustakaan dapat mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan.

Sejalan dengan hal tersebut di atas, maka dalam ajaran agama Islam pun sudah mengaturnya dan sebagian dari kewajiban seorang muslimin yaitu mengeluarkan zakat pada rukun islam yang keempat dengan hal itu maka seorang muslimin perlu mengeluarkan hartanya dengan mutu yang baik. Banyak ayat al-Qur'an menjelaskan mengenai pentingnya memberikan mutu yang baik kepada orang lain, salah satunya terdapat pada QS. Al-Baqarah /2 : 267

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ
وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِءَاخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ

اللَّهُ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Terjemahnya :

Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (Departemen Agama RI, 2007 : 46)

Sekali lagi, pilihlah yang baik-baik dari apa yang kamu nafkahkan itu, walaupun tidak harus semuanya baik, tetapi jangan sampai kamu dengan sengaja memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya. Ini bukan berarti yang dinafkahkan haruslah yang terbaik. Memang yang demikian itu amat terpuji, tetapi bukan berarti jika bukan yang terbaik maka pemberian dinilai sia-sia. Nabi saw. bahkan berpesan kepada sahabat beliau, Mu'adz ibn Jabal ra., yang beliau utus ke Yaman, agar dalam memungut zakat menghindari harta yang terbaik kaum muslimin. Yang dilarang oleh ayat ini adalah yang dengan sengaja mengumpulkan yang buruk kemudian menyedekahkannya. (Shihab, 2002 : 700)

Berdasarkan terjemahan dari QS. Al-Baqarah : 267 dan penafsiran dari Shihab mengenai nafkah yang baik untuk diberikan kepada orang lain maka keterkaitan dari penelitian ini dengan ayat di atas dalam menjelaskan tentang nafkah yang baik untuk diberikan kepada orang lain dalam hal ini nafkah yang dimaksud yaitu memberikan sesuatu baik berupa barang ataupun jasa dengan kualitas yang baik. Hal ini pula dilakukan oleh perpustakaan sebagai penyedia jasa informasi dengan memberikan layanan yang berkualitas sesuai standar perpustakaan yang berlaku dan standar internasional sistem manajemen mutu atau kualitas suatu organisasi sehingga perpustakaan akan mencapai kepuasan layanan jasa terhadap pemustaka.

Kualitas atau mutu yang baik dalam suatu perpustakaan dapat mendatangkan keuntungan yaitu pemakai jasa perpustakaan yang meningkat, kebutuhan dari pemakai yang terpenuhi dan citra perpustakaan yang semakin dikenal oleh masyarakat pemakainya.

Keuntungan mutu yang telah diterapkan di perpustakaan selain tiga hal di atas maka terdapat keuntungan lain yaitu meningkatnya kinerja pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, terciptanya interaksi sosial antara pustakawan dengan pemakai jasa perpustakaan dan terjalinnya hubungan yang harmonis terhadap sumberdaya manusia di perpustakaan.

Tuntutan menjalin hubungan yang baik terhadap sesama kaum muslimin dan menuntut ilmu sudah menjadi ajaran dari agama Islam yang dilakukan oleh para nabi dan rasul, para sahabat dan para tabi'in serta kaum muslimin yang selalu berada di jalan-Nya. Menjalinkan hubungan yang baik dalam kehidupan sehari-hari juga merupakan bagian dari silaturahmi. Oleh karena itu, banyak ayat al-Qur'an yang

menjelaskan pentingnya menjalin hubungan yang baik dan orang yang berilmu sebagian dari itu tercantum dalam Al-Qur'an surah Al- Mujadalah/58 : 11

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ
وَإِذَا قِيلَ ائْشُرُوا فَائْشُرُوا يَرَفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ
وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

Terjemahan :

Hai orang-orang beriman apabila kamu dikatakan kepadamu: "Berlapang-lapanglah dalam majlis", Maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. dan apabila dikatakan: "Berdirilah kamu", Maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan. (Departemen Agama RI, 2007 : 544)

Ayat di atas memberikan tuntunan bagaimana menjalin hubungan harmonis dalam satu majelis. Allah swt. berfirman : *Hai orang-orang beriman, apabila dikatakan kepada kamu oleh siapa pun : “berlapang-lapanglah, yakni berusahalah dengan sungguh-sungguh walau dengan memaksakan diri untuk memberi tempat orang lain, dalam majelis-majelis, yakni satu tempat, baik tempat duduk maupun bukan untuk tempat duduk, apabila diminta kepada kamu agar melakukan itu maka lapangkanlah tempat itu untuk orang lain itu dengan sukarela. Jika kamu melakukan hal tersebut, niscaya Allah akan melapangkan segala sesuatu buat kamu dalam hidup ini. Dan apabila dikatakan : “ Berdirilah kamu ke tempat lain, atau untuk diduduki tempatmu buat orang yang lebih wajar, atau bangkitlah untuk melakukan sesuatu seperti untuk shalat dan berjihad, maka berdiri dan bangkit-lah, Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antara kamu, wahai yang memperkenankan tuntunan ini, dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat kemuliaan di dunia dan di akhirat dan Allah terhadap apa yang kamu kerjakan sekarang dan masa datang Maha Mengetahui. (Shihab, 2002 : 488-489)*

Berdasarkan terjemahan pada QS. Al- Mujadalah/58 : 11 dan penafsiran dari Shihab mengenai tuntunan menjalin hubungan yang baik dan kemuliaan menuntut ilmu maka ayat ini juga berkaitan dalam keuntungan dalam memberikan layanan yang bermutu kepada pemustaka di sebuah perpustakaan dengan merujuk pada konteks *pertama* tersirat bahwa di dalam perpustakaan perlu menjalin hubungan baik

terhadap pustakawan dengan pemustaka agar terciptanya keakraban satu sama lain dan pada konteks *kedua* tersirat bahwa ada perbedaan berilmu dan tak berilmu, berilmu dalam artian “berkualitas” maka didalam perpustakaan perlu memiliki barang atau jasa yang berkualitas baik bagi pemustaka. Sehingga kaitan pada dua konteks tersebut adalah perpustakaan harus memiliki penyedia jasa (pustakawan) dan jasa informasi yang berkualitas sehingga dapat menciptakan pelayanan prima kepada pemustaka atau masyarakat pemakai yang berada di sekitarnya.

Dalam kedua ayat di atas dapat memberikan suatu penjelasan tentang mutu atau kualitas yang dimiliki oleh perpustakaan dengan menerapkan standar perpustakaan yang berlaku dan standar sistem manajemen mutu sebagai penunjang agar terciptanya pelayanan prima kepada pemustaka dan tujuan dari negara itu sendiri yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa.

Untuk dapat menjelaskan hal tersebut maka perlu sistem manajemen untuk menjalankan atau melaksanakan mutu tersebut. Sistem manajemen mutu adalah kesatuan dari kebijakan, prosedur, manual, struktur organisasi, dan aturan-aturan lain untuk mengatur aktivitas-aktivitas yang terkait dengan mutu. Tujuan dari sistem manajemen mutu adalah untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan berorientasi demi kepuasan pelanggan. ISO adalah salah satu sistem manajemen mutu yang merupakan singkatan dari *International Standardizing Organization* yang merupakan federasi badan-badan standardisasi dari seluruh dunia. Berdiri pada 23 Februari 1947 di Jenewa, Switzerland. ISO 9001 menguraikan serangkaian kegiatan terencana dan sistematis yang diimplementasikan ke dalam sistem mutu untuk memberikan keyakinan bahwa suatu produk akan memenuhi persyaratan mutu.

Pada 14 November 2008, ISO telah merilis edisi terbaru dari standar ISO 9001, yaitu ISO 9001 : 2008, diantaranya menurut *International Organization for Standarization* (ISO 9001: 2015), mutu adalah derajat sejauh mana seperangkat karakteristik yang melekat dari sebuah objek memenuhi persyaratan. *American Society for Quality* (ASQ) mendefinisikan mutu sebagai: *quality is the totality of features and characteristic of a product or service that bears on its ability to satisfy given need* (Evans: 2015).

Ada beberapa hasil penelitian yang mengkaji tentang analisis penerapan ISO 9001 : 2015 yang dilakukan oleh Ramadhany dan Supriono (2017 : 37) di PT. Tritama Bina Karya Malang yang menyatakan bahwa penerapan belum maksimal karena dalam menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2015 di setiap bisnisnya, perusahaan menghadapi beberapa hambatan antara lain: 1) sumber daya manusia yang terbatas; 2) struktur organisasi sudah jelas, namun terlalu banyak pekerjaan dalam satu divisi sehingga fokus karyawan mudah terbagi; 3) kurangnya pengetahuan karyawan mengenai sistem yang baru; 4) karyawan tidak menjalankan prosedur yang diberikan secara konsisten, bahkan tidak menjalankan prosedur tersebut sama sekali; 5) pelaksanaan prosedur belum jelas dan tidak rinci; dan 6) tidak ada sosialisasi untuk pihak eksternal dari perusahaan.

Selanjutnya hasil penelitian Asy'ari (2013 : 19) tentang implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2008 pada UIN Maulana Malik Ibrahim Malang menemukan bahwa implimentasi SMM ISO 9001 : 2008 di UIN Maliki Malang secara umum telah berjalan efektif. Hal tersebut bisa dilihat dari beberapa aspek terkait seperti dasar pemikiran, tahapan, penerapan klausul, realisasi Standar Pelayanan Minimal (SPM), dan *output* kebijakan yang relative signifikan bagi

seluruh civitas akademika serta institusi UIN Maliki Malang. Keterkaitan semua aspek tersebut dan perhatian serius dalam bentuk komitmen dan konsistensi yang kuat terhadap implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) menjadi kunci penting efektivitas kebijakan dimaksud.

Penelitian lain dilakukan oleh Hendartho (2014 : 124) tentang penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001 : 2008 di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mandala Indonesia (STIAM) yang menyatakan bahwa implementasi SMM ISO 9001:2008 pada STIAM merupakan bentuk upaya peningkatan mutu berkelanjutan dalam mutu pendidikan tinggi, sehingga tercapainya tujuan pendidikan yang telah ditetapkan dengan menggunakan dua aspek yaitu aspek dokumentasi dan aspek tanggung jawab dalam manajemen dan alternatif tindakan untuk perbaikan strategi implementasi, kedua aspek tersebut merupakan tolak ukur dalam mengetahui penerapan SMM ISO 9001:2008 berjalan secara efektif ataupun tidak efektif.

Dalam ketiga jurnal penelitian di atas menunjukkan penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) yang berdasarkan tempat penelitian yang berbeda sehingga untuk mengukur keefektifitasnya pun memerlukan aspek-aspek yang berbeda bisa dilihat dari penelitian yang dilakukan yaitu mencakup di Universitas, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Perseroan Terbatas.

Adapun yang akan saya teliti dalam ISO 9001:2015 di UPT. Pusat Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar terdapat perbedaan dari ketiga jurnal penelitian yang telah dipaparkan di atas yaitu sejauhmana penerapan dari ISO 9001:2015 UPT. Pusat Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar dengan menggunakan lima tahap (tahap persiapan, tahap dokumentasi, tahap implementasi, tahap pra sertifikasi dan tahap sertifikasi) dan sejauhmana perkembangan penerapan

ISO 9001:2015 UPT. Pusat Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar terhadap pemustaka yang dilayaninya.

Berdasarkan data yang bersumber dari Badan Standardisasi Nasional Indonesia pada tahun 2014, ada beberapa perpustakaan yang telah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yaitu Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, Universitas Padjadjaran, Perpustakaan Universitas Islam Yogyakarta, Universitas Pendidikan Indonesia, Perpustakaan Universitas Gajah Mada, Perpustakaan Institut Pertanian Bogor, UPT. Perpustakaan Universitas Syah Kuala, Perpustakaan Universitas Sanata Dharma, Perpustakaan Pusat Informasi dan Dokumentasi – Badan Standardisasi Nasional, UPT. Perpustakaan Universitas Negeri Solo, Perpustakaan Kantor Pusat Bank Indonesia Jakarta, Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah (Pusarda) Bandung, Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (Baperasda) Sumatera Utara, Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang dan Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur.

Dari data di atas mengenai penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di berbagai daerah maka dapat diambil sebagai acuan bagi perpustakaan yang berada pada Provinsi Sulawesi Selatan khususnya di Kota Makassar walaupun sistem manajemen mutu tersebut telah mengalami perubahan dari ISO 9001:2008 ke ISO 9001:2015. Dalam perubahan tersebut perpustakaan yang masih menggunakan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 perlu berpindah ke ISO 9001:2015 karena dari pihak Badan Standardisasi Nasional Indonesia sudah menetapkan standar tersebut pada tanggal 23 September 2015 sehingga perusahaan maupun perpustakaan secara tidak langsung akan menerapkan standar sistem manajemen mutu tersebut yaitu ISO 9001:2015.

Adapun salah satu perpustakaan perguruan tinggi negeri yang menerapkan standar internasional di Kota Makassar yaitu UPT. Pusat Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar. Awalnya, perpustakaan ini masih menganut ISO 9001:2008 akan tetapi, pada awal tahun 2017 UPT. Pusat Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar berpindah ke ISO 9001:2015 melihat perkembangan dari ISO itu sendiri. Penerapan ISO di UPT. Pusat Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar dapat meningkatkan kualitas atau mutu dari layanan jasa perpustakaan ke pemustaka atau pengguna secara efektif dan efisien. Dalam menerapkan ISO di UPT. Pusat Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar menggunakan SOP (Standar Operasional Prosedur) dan sasaran mutu sebagai pedoman dalam tugas dan aktivitas pegawai. Sasaran mutu berisi program-program dan hasil kerja yang ingin dicapai.

Dalam merealisasikan ISO 9001:2015 di UPT. Pusat Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar biasa terdapat kendala. Akan tetapi, pihak dari ISO membantu pustakawan dalam menghadapi kendala-kendala tersebut baik mengevaluasi maupun mencari solusi dari kendala tersebut.

Berdasarkan uraian di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa penerapan ISO 9001:2015 merupakan penerapan standar internasional di suatu organisasi atau lembaga yang dapat meningkatkan layanan jasa. Maka dari itu penulis sangat tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang “ Analisis Penerapan ISO 9001:2015 di UPT. Pusat Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan di atas maka penulis dapat menemukan rumusan masalah sebagai landasan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan ISO 9001:2015 di UPT. Pusat Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar?
2. Bagaimana perkembangan penerapan ISO 9001:2015 di UPT. Pusat Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar?

C. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus

1. Fokus Penelitian

ISO 9001 : 2015 merupakan perubahan dari ISO 9001 : 2008 yang menekankan masalah manajemen resiko seperti mengidentifikasi dan mengendalikan resiko (*risk*) dan juga peluang (*opportunities*). Dalam penerapannya membantu organisasi untuk meningkatkan kinerjanya secara keseluruhan dan menyediakan dasar yang kuat inisiatif pembangunan berkelanjutan.

Fokus penelitian yang dilakukan penulis yaitu lima tahap yang harus dipenuhi dalam menerapkan ISO 9001 : 2015. Adapun lima tahap dari ISO 9001 : 2015 yaitu tahap persiapan, tahap dokumentasi yang meliputi kebijakan mutu, sasaran mutu, rencana mutu, pedoman mutu, prosedur, instruksi kerja dan form, tahap implementasi, tahap pra sertifikasi dan tahap sertifikasi.

2. Deskripsi Fokus

Adapun deskripsi fokus yaitu tentang tingkat penerapan ISO 9001 : 2015 di perpustakaan, yang terkait dalam lima tahap yaitu tahap persiapan, tahap dokumentasi, tahap implementasi, tahap pra-sertifikasi dan tahap sertifikasi dalam menerapkan ISO 9001 : 2015 dan menganalisis lebih jauh perkembangan dari penerapan ISO 9001 : 2015 di UPT. Pusat Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar serta untuk penjelasan dari tahap tersebut yaitu :

a. Tahap persiapan

Tahap persiapan adalah keputusan dan komitmen manajemen puncak untuk menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM). Kepala perpustakaan harus memastikan ketersediaan sumberdaya untuk keseluruhan proses penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM).

b. Tahap dokumentasi

Tahap dokumentasi merupakan tahap dalam tim bekerja menyusun dokumen sistem mutu perpustakaan yang meliputi : kebijakan mutu, sasaran mutu, rencana mutu, pedoman mutu, prosedur, instruksi kerja, dan form. Untuk menyiapkan dokumentasi dengan efektif terlebih dahulu harus dipetakan proses bisnis yang ada di perpustakaan. Proses bisnis adalah proses utama yang keluarannya menjadi ukuran kinerja perpustakaan.

c. Tahap implementasi

Tahap implementasi yaitu dokumen yang sudah disahkan kepala perpustakaan didistribusikan ke unit-unit yang berkepentingan. Seluruh unit di perpustakaan wajib melaksanakan secara konsisten. Agar unit-unit dapat melaksanakan dengan baik, maka perlu dilakukan pelatihan penggunaan prosedur.

d. Tahap pra-sertifikasi

Tahap pra-sertifikasi yaitu sampai tahap di atas (sebelum pra sertifikasi) sebenarnya anda telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM). Namun untuk memastikan apakah dalam menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) itu sudah benar, maka perlu dilakukan audit atau penilaian. Audit internal dilakukan oleh pihak internal atau pihak eksternal perpustakaan.

e. Tahap sertifikasi

Tahap sertifikasi yaitu tahap bisa diperlukan, bisa tidak. Jika kita yakin bahwa kita sudah menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) dan sudah meningkatkan kepuasan pemustaka, mungkin kita tidak perlu sertifikasi. Namun, jika sertifikasi tersebut dapat meningkatkan kepercayaan pemustaka atas apa yang telah kita capai, maka sertifikasi mungkin diperlukan.

D. Kajian Pustaka

Dalam membahas judul “Analisis Penerapan ISO 9001 : 2015 di UPT. Pusat Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar”, terdapat beberapa referensi yang dianggap relevan dengan objek penelitian ini. Akan tetapi, peneliti hanya mengemukakan beberapa referensi, di antaranya sebagai berikut :

1. *Cara Mudah Implementasi ISO 9001 : 2015 Beserta Teknik Audit Dan Improvement Melalui 5 R dan Poka Yoke* oleh Agus Syukur tentang sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2015 dan bagaimana untuk melakukan implementasinya.
2. *Penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001 : 2008 di Perpustakaan* oleh Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri tentang manajemen dan sistem mutu yang berbasis SNI ISO 9001 : 2008 di perpustakaan.
3. *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari SERVQUAL ke Lib QUAL^{+TM}* oleh Endang Fatmawati tentang metode baru untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan dari SERVQUAL ke LibQual^{+TM}
4. *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi* oleh Marzuki Mahmud tentang standar operasional prosedur dan standar pelayanan di perguruan tinggi.

5. *Manajemen dan Organisasi Perpustakaan* yang oleh Muh. Quraissy Mathar tentang manajemen di sebuah perpustakaan dalam segi layanan, koleksi, dan sumber daya manusia.
6. *Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 dalam Menunjang Pemasaran (Studi Pada PT. Tritama Bina Karaya Malang)*, jurnal ini ditulis oleh Fitriana Fajrin Ramadhany dan Supriono, yang berisi tentang penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2015 dalam menunjang kegiatan pemasaran perusahaan.
7. *Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mandala Indonesia*, jurnal ini ditulis oleh Dony Hendartho yang berisi tentang implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2008 ditinjau dari aspek dokumentasi dan aspek tanggung jawab manajemen serta alternatif tindakan untuk perbaikan strategi implementasi.
8. *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 Di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang*, jurnal ini ditulis oleh Hasyim Asy'ari yang berisi tentang implementasi SMM ISO 9001 : 2008 di UIN Maulana Maliki Ibrahim Malang.

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

- a. Mengetahui tingkat penerapan ISO 9001 : 2015 di UPT. Pusat Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar.

- b. Mengetahui perkembangan penerapan ISO 9001 : 2015 di UPT. Pusat Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar dalam memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa.

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Akademis

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengetahuan tentang bidang perpustakaan, khususnya ISO 9001 : 2015 di perpustakaan.
- 2) Penelitian ini diharapkan menjadi acuan penelitian selanjutnya yang mempunyai kesamaan topik dengan penelitian ini.

b. Kegunaan Praktis

- 1) Penelitian ini bisa menjadi gambaran bagi di UPT. Pusat Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar.
- 2) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi di UPT. Pusat Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar dalam mengambil kebijakan terkait dengan pengembangan layanan perpustakaan kepada pemustaka.



BAB II

TINJAUAN TEORETIS

A. Penerapan Standardisasi Perpustakaan

Perpustakaan merupakan suatu organisasi nirlaba yang bergerak pada bidang jasa informasi yang diperuntukkan kepada masyarakat umum dalam menunjang proses pendidikan yang ditekuninya dan sebagai tempat rekreasi bagi masyarakat yang merindukan akan pendidikan seperti masyarakat yang tidak bisa melanjutkan jenjang pendidikan di bangku sekolah ataupun masyarakat yang lanjut usia.

Pada perpustakaan perguruan tinggi biasanya disebut unit pelaksana teknis (UPT) karena perpustakaan mengambil sebagian tujuan dari organisasi induknya yaitu memberikan pelayanan bagi sivitas akademik. Perpustakaan perguruan tinggi sebagai penunjang dari Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Peran adanya perpustakaan perguruan tinggi juga sebagian tolak ukur dalam proses akreditasi universitas maupun dibawah naungan dari universitas tersebut. Sehingga dalam penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi pasti memerlukan standardisasi baik berbasis nasional maupun internasional agar perpustakaan dapat eksis dalam perkembangan suatu zaman.

1. Pengertian Standardisasi

Standardisasi berasal dari kata dasar standar merupakan suatu ukuran yang digunakan dalam penyesuaian aturan yang telah ditetapkan. Standardisasi adalah

proses perumusan yang telah ditetapkan untuk diterapkan dalam suatu instansi untuk meningkatkan kualitas atau mutu yang telah dimiliki.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Badan Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, 2014:1145) standar diartikan sebagai (1) ukuran tertentu yang dipakai sebagai pedoman; (2) sesuatu yang dianggap tetap nilainya sehingga dapat dipakai sebagai ukuran nilai (harga); (3) baku dan pengertian dari standardisasi yaitu penstandaran; penyesuaian bentuk (ukuran, kualitas, dsb) dengan pedoman (standar) yang ditetapkan.

Secara umum standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan konsensus semua pihak yang terkait dengan memperhatikan syarat-syarat keselamatan, keamanan, kesehatan, lingkungan hidup, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, pengalaman, perkembangan masa kini dan masa akan datang untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya (PP NO. 102 Tahun 2000 dalam Utama. 2013)

Menurut Undang-undang nomor 20 tahun 2014 tentang standardisasi dan penilaian kesesuaian, standar didefinisikan sebagai persyaratan teknis atau sesuatu yang dibakukan, termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan consensus semua pihak/pemerintah/keputusan internasional yang terkait dengan memperhatikan syarat keselamatan, keamanan, kesehatan, lingkungan hidup perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, pengalaman, serta perkembangan masa depan untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya (BSN, 2014).

Kemudian pengertian standardisasi menurut Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tanggal 14 April 2014 adalah proses merumuskan, menetapkan,

menerapkan, dan merivisi standar yang dilaksanakan secara tertib dan bekerjasama dengan semua pihak yang terkait.

Proses menuju standar ini bagi suatu lembaga disebut akreditasi. Kemudian proses menuju standar untuk suatu profesi disebut sertifikasi. Akreditasi adalah rangkaian proses pengakuan formal oleh lembaga akreditasi yang menyatakan bahwa suatu lembaga telah memenuhi persyaratan untuk melakukan kegiatan sertifikasi tertentu. Sertifikasi adalah pemberian sertifikasi kepada perseorangan, lembaga, atau kegiatan yang dilakukan melalui proses evaluasi, pengujian, atau asesmen berdasarkan standar atau ukuran tertentu. (Lasa, 2009)

Standardisasi merupakan proses yang mengacu pada kriteria/standar minimal yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan kegiatan-kegiatan yang meliputi aspek-aspek tertentu dengan adanya standardisasi akan dapat diukur tinggi rendahnya kualitas kinerja lembaga maupun proses.

Pengertian-pengertian standar tersebut dimaksudkan untuk mengukur kualitas lembaga (perpustakaan, institusi, maupun prodi ilmu perpustakaan). Sedangkan untuk profesi (termasuk profesi pustakawan) dikenal dengan adanya Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI), yakni rumusan kemampuan kerja yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, keahlian, dan sikap kerja yang relevan dengan pelaksanaan tugas dan syarat jabatan yang ditetapkan sesuai dengan peraturan perundangan.

2. *Tujuan dan Manfaat Standardisasi*

a. Tujuan Standardisasi

Tujuan dari standardisasi merupakan suatu pedoman atau acuan dalam melakukan proses kegiatan untuk menciptakan sebuah produk atau jasa yang

berstandar dan bermutu agar dapat bersaing dengan produk atau jasa yang lainnya.

Pada Pasal 3 Undang-undang nomor 20 tahun 2014 tentang standardisasi dan penilaian kesesuaian bertujuan :

- 1) Meningkatkan jaminan mutu, efisiensi produksi, daya saing nasional, persaingan usaha yang sehat dan transparan dalam perdagangan, kepastian usaha, dan kemampuan Pelaku Usaha, serta kemampuan inovasi teknologi;
- 2) Meningkatkan perlindungan kepada konsumen, pelaku usaha, tenaga kerja dan masyarakat lainnya, serta negara, baik dari aspek keselamatan, keamanan, kesehatan, maupun pelestarian fungsi lingkungan hidup; dan
- 3) Meningkatkan kepastian, kelancaran, dan efisiensi transaksi perdagangan Barang dan/atau Jasa di dalam negeri dan luar negeri.

Tujuan dibuatnya standar, yang dimengerti oleh masyarakat umum, adalah agar terjadi keteraturan dalam mengerjakan sesuatu. Peran standar adalah untuk memastikan bahwa produk dan layanan yang diberikan aman, handal dan berkualitas baik. Untuk bisnis, standar adalah alat strategis yang mengurangi biaya dengan meminimalkan limbah dan kesalahan, dan meningkatkan produktivitas. Dengan standar maka tingkat lapangan bermain untuk negara-negara berkembang dan fasilitas perdagangan global yang bebas dan adil (Sunarya, 2012).

b. Manfaat Standardisasi

Selain dari tujuan dari standardisasi yang diterapkan dalam sebuah organisasi maka ada pula beberapa manfaat atau keuntungan dari standardisasi yaitu

terciptanya daya tarik bagi masyarakat pemakai barang atau jasa dan mampu bersaing dari produk atau jasa yang dimiliki organisasi lain. Adapun secara umum penggunaan standar memberikan manfaat seperti :

- 1) Memperlancar transaksi arus barang dan jasa dalam perdagangan domestik maupun internasional dalam menghilangkan hambatan teknis dalam perdagangan melalui harmonisasi standar.
 - 2) Membantu mempercepat diseminasi sistem manajemen mutu, teknologi dan inovasi, khususnya di kalangan Usaha Kecil dan Menengah di banyak negara –negara berkembang.
 - 3) Meningkatkan daya saing bisnis dengan fokus pada mutu, keamanan, keselamatan, kesehatan, dan pelestarian lingkungan.
 - 4) Memfasilitasi penilaian dan pembuktian kesesuaian.
 - 5) Optimalisasi infrastruktur standardisasi. (BSN, 2014)
3. *Jenis-jenis Standardisasi di Perpustakaan*

Adapun jenis-jenis standar maupun pedoman perpustakaan perguruan tinggi yang berbasis nasional maupun internasional itu antara lain seperti :

- a. Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi dikeluarkan oleh Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

Pada peraturan yang telah ditetapkan oleh kepala perpustakaan nasional Indonesia merupakan sebagian dari pedoman atau acuan bagi perpustakaan pada perguruan tinggi yang mesti diterapkan pada perpustakaan tersebut agar menjadi teratur dan terampil dalam mengelola perpustakaan perguruan tinggi.

Adapun isi dari pada peraturan ini terdapat empat pasal yaitu *pasal pertama* menjelaskan standar perpustakaan perguruan tinggi yang dijelaskan pada lampiran dari bagian peraturan, *pasal kedua* merupakan bagian dari pasal pertama yang mencakup standar koleksi perpustakaan, standar sarana dan prasarana perpustakaan, standar pelayanan perpustakaan, standar tenaga perpustakaan, standar penyelenggaraan perpustakaan dan standar pengelolaan perpustakaan, *pasal ketiga* berisi tentang tenaga perpustakaan atau penyelenggara perpustakaan wajib berpedoman dalam standar nasional perpustakaan perguruan tinggi dan *pasal keempat* berisi mulai berlakunya peraturan ini pada tanggal yang telah ditetapkan.

- b. SNI 7330:2009 tentang Perpustakaan Perguruan Tinggi yang disusun oleh Badan Standardisasi Nasional

Pada dasarnya standar ini menjelaskan dari awal penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi sampai kepada kerjasama perpustakaan. Standar ini juga bersinergi antara Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi.

Standar ini menjelaskan tentang aspek-aspek yang harus dilakukan dalam perpustakaan perguruan tinggi. Adapun aspek-aspek tersebut antara lain yaitu: ruang lingkup, istilah dan definisi, misi, tujuan, koleksi, pengorganisasian materi perpustakaan, pelestarian materi perpustakaan, sumber daya manusia, layanan perpustakaan, penyelenggaraan perpustakaan, gedung, anggaran teknologi informasi dan komunikasi serta kerjasama perpustakaan.

Pada beberapa aspek yang terdapat dalam standar ini merupakan acuan bagi pemula dalam membangun perpustakaan perguruan tinggi tujuannya agar terciptanya keseragaman dan kesesuaian pada lingkup perpustakaan perguruan tinggi yang berada pada wilayah Nasional Indonesia.

c. Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi yang dikeluarkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

Pada standar ini tidak lepas dari pada Peraturan Nomor 13 Tahun 2017 yang telah dikeluarkan oleh Kepala Perpustakaan Nasional dan Standar Nasional Indonesia 7330:2009 tentang Perpustakaan Perguruan Tinggi oleh Badan Standardisasi Nasional karena dalam standar ini hampir sama dengan kedua standar tersebut. Akan tetapi, isi dalam standar ini sedikit ada perbedaan yaitu terdapat bagian pengelolaan perpustakaan (visi, misi, tujuan, kebijakan, fungsi dan anggaran perpustakaan) dan bagian penyelenggaraan perpustakaan (Nomor Pokok Perpustakaan (NPP), struktur organisasi dan program kerja).

d. Standar Nasional Pendidikan Tinggi Berdasarkan PERMENDIKBUD No. 49 Tahun 2014

Berdasarkan undang-undang nomor 43 tahun 2007 pada bagian keempat pasal 24 ayat 1 berbunyi setiap perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan standar nasional pendidikan.

Pada standar nasional pendidikan tinggi pasal 33-36 mengenai standar prasarana pembelajaran paling sedikit terdiri dari salah satunya adalah perpustakaan sehingga dalam mendirikan perguruan tinggi baik swasta

maupun negeri wajib mendirikan perpustakaan sebagai bentuk penunjang dari proses pembelajaran.

e. Standar Dikti yang ditetapkan pada Perguruan Tinggi oleh Tim Pengembangan Sistem Penjaminan Mutu Internal

Pada standar dikti tersebut terdapat pada pasal 32 ayat 1 mengenai sarana pembelajaran yaitu memiliki buku, buku elektronik dan repositori dan diwajibkan melanggan jurnal internasional minimal 5 jurnal sesuai dengan bidang ilmu yang diperlukan dan pasal 33 ayat 1 mengenai prasarana dengan menyediakan perpustakaan sebagai fasilitas umum pada lingkungan perguruan tinggi dilengkapi dengan bangku dan jaringan internet yang memungkinkan mahasiswa untuk berdiskusi.

f. Standar Internasional perpustakaan di perguruan tinggi yang diterbitkan oleh Association of College & Research Libraries (ACRL) tahun 2011

Standar ini merupakan acuan bagi perpustakaan perguruan tinggi yang menekankan pada perbaikan secara terus-menerus dengan menggunakan bukti data penilaian yang diperoleh dari pengamatan melalui wawancara dan menyebarkan angket (kuesioner) kepada pemustaka mengenai jasa informasi seperti koleksi dan kenyamanan pemustaka. Adapun prinsip-prinsip dari standar tersebut yaitu efektivitas kelembagaan, nilai-nilai professional, peran pendidikan, penemuan, koleksi, ruang, manajemen/administrasi, personil (sumber daya manusia) dan hubungan eksternal (promosi perpustakaan dan kerjasama antar perpustakaan).

- g. Standar ISO 9001:2015 yang diterbitkan oleh International Organization for Standardization

Standar ISO 9001 merupakan standar yang berfokus pada mutu melalui standar operasional prosedur, instruksi kerja dan sasaran mutu. Standar ini menekankan pada organisasi yang beroperasi perdagangan maupun jasa sehingga menghasilkan keuntungan baik materi maupun non materi. Standar ini juga selalu terjadi pembaharuan, saat ini terakhir direvisi dan diterbitkan pada 28 September 2015.

B. Manajemen Mutu

1. Pengertian Manajemen Mutu

Manajemen merupakan suatu kegiatan yang terarah dan sistematis dalam menjalankan roda kepemimpinan dan organisasi agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan sedangkan mutu atau kualitas merupakan ukuran atau nilai dari suatu barang atau jasa yang dimiliki. Dari kedua pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen mutu adalah suatu kegiatan atau usaha yang dilakukan untuk menghasilkan barang atau jasa yang bernilai baik agar dapat memberi kepuasan pelanggan atau konsumen. Pada lingkup perpustakaan, manajemen mutu diperlukan agar mencapai kebutuhan masyarakat pemakainya.

ISO 8402 (*Quality Vocabulary*) mendefenisikan manajemen mutu sebagai semua aktivitas dari fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan kebijaksanaan mutu, serta penerapannya melalui alat-alat seperti perencanaan mutu, pengendalian mutu, jaminan mutu, dan peningkatan mutu. Tanggung jawab manajemen mutu ada pada semua level dari manajemen, tetapi harus dikendalikan

oleh manajemen puncak (*top management*), dan penerapannya harus melibatkan semua anggota organisasi. (Saleh, 2015 : 38)

Deming (1993) merupakan tokoh yang melopori manajemen mutu. Menurut teori ini manajemen mutu merupakan seperangkat prosedur proses untuk memperbaiki kinerja dan meningkatkan mutu kerja. (Ali, 2007 : 620)

Manajemen mutu itu sendiri merupakan satu cara dalam mengelola suatu organisasi yang rangka : 1) memenuhi kebutuhan pemustaka secara konsisten, dan 2) mencapai peningkatan secara terus-menerus mengusahakan dan diarahkan untuk meningkat kepuasan pemustaka dengan biaya murah. (Tenner dan De Toro, 1992)

Suatu penerapan manajemen mutu di perpustakaan khususnya pada perguruan tinggi perlu dilakukan karena akan mempengaruhi roda pendidikan seperti halnya kebutuhan informasi dan sumber rujukan dari setiap prodi yang berda pada lingkup tersebut serta membantu mahasiswa atau masyarakat pemakainya dalam pencarian informasi yang dibutuhkannya dengan efektif dan efisien.

Adapun penerapan manajemen mutu pada lingkup organisasi memerlukan elemen-elemen yaitu organisasi yang berkualitas, kepemimpinan yang sesuai, kerja tim, alat dan teknik. Elemen-elemen pada manajemen mutu akan menciptakan pelayanan yang baik kepada pemustaka sebagaimana dari tujuan dari perpustakaan perguruan tinggi.

Oleh karena itu, menurut Ibrahim (2014:67) perpustakaan yang baik dapat diukur dari keberhasilannya dalam menyajikan pelayanan bermutu kepada masyarakat pemakainya. Semakin baik pelayanannya maka semakin tinggi penghargaan yang diberikan kepada sebuah perpustakaan. Sehingga perpustakaan, khususnya perguruan tinggi dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada

masyarakat pemakainya akan menghasilkan dampak positif seperti halnya masyarakat akan lebih menggunakan jasa informasi yang dimiliki dari perpustakaan tersebut.

2. *Sistem Manajemen Mutu*

Sistem manajemen mutu merupakan sistem manajemen untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam hal ini mutu dalam proses yang dilakukan oleh perangkat pemasaran untuk mendapatkan suatu target yang dihasilkan dengan menetapkan kebijakan dan sasaran yang akan dicapai.

Adapun pengertian lain dari sistem manajemen mutu adalah sistem yang digunakan untuk menerapkan kebijakan (pernyataan resmi yang terkait dengan perhatian dan arah organisasinya di bidang mutu dan sasaran mutu segala sesuatu yang terkait dengan mutu dan dijadikan sasaran atau target pencapaian dan menetapkan ukuran atau kriteria pencapaiannya). Sistem manajemen mutu menurut ISO 9000 adalah sistem untuk menetapkan kebijakan dan sasaran serta untuk mencapai sasaran tersebut.

Berdasarkan definisi diatas dapat dikatakan bahwa sistem manajemen mutu mengatur hubungan antara pemasok (*supplier*), lembaga dan konsumen. Oleh karena itu, sistem manajemen mutu ISO 9001 sama sekali tidak berbicara tentang mutu suatu produk, tetapi berbicara tentang proses pencapaian suatu tingkat mutu tertentu. Hal ini mengisyaratkan bahwa lembaga yang akan mengadopsi sistem tersebut perlu menetapkan spesifikasi atau persyaratan karakteristik mutu produk dan prosesnya. (Saleh, 2015 : 38)

3. *Prinsip-Prinsip Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015*

Pada ISO 9001:2008 ada delapan prinsip manajemen mutu, akan tetapi setelah terjadi revisi ke ISO 9001:2015 terdapat beberapa prinsip manajemen mutu dari

ISO 9001:2008 hanya saja dalam ISO ini lebih mengutamakan pada manajemen resiko dan informasi terdokumentasi.

Berikut merupakan prinsip-prinsip manajemen mutu dari ISO 9001:2015 yaitu :

- a. Fokus pada pelanggan
- b. Kepemimpinan
- c. Pelibatan orang
- d. Pendekatan proses
- e. Peningkatan
- f. Bukti berdasarkan keputusan yang dibuat
- g. Manajemen relasi.(BSN, 2016 : 18)

Prinsip-prinsip manajemen mutu pada ISO 9001:2015 merupakan salah satu acuan dan sebagai penunjang pada tahapan penerapan dari standar tersebut. Prinsip manajemen mutu terdapat tujuh bagian yang harus terdapat bagi organisasi semula pada penerapan standar 9001:2015.

C. ISO 9001 : 2015

1. Pengertian ISO 9001 : 2015

ISO 9001 merupakan salah satu dari standar internasional yang mengatur tentang fokus pada masyarakat pemakai dan manajemen mutu. Badan Standar Nasional mengadopsi standar tersebut sejak tahun 1998 dan berkembang di Indonesia sampai sekarang. Pada pengadopsian standar tersebut banyak perusahaan maupun lembaga pendidikan yang menerapkan standar tersebut untuk meningkatkan produktivitas barang atau jasa dan mempertahankan mutu yang dimiliki berdasarkan standar yang berlaku.

ISO 9001 : 2015 adalah salah satu sistem manajemen mutu yang merupakan bagian dari ISO 9001 hanya saja dalam penerbitan revisi dan prinsip dari manajemen mutunya yang berbeda sehingga dalam penerapannya harus mengikuti perkembangan dari ISO 9001 yang terbaru.

ISO 9001 merupakan standar internasional yang mengatur tentang sistem manajemen mutu (*Quality Management System*). Dalam sistem manajemen mutu ISO 9001 terdapat *Standard Operating Procedure* (SOP), instruksi kerja (*work instruction*), tujuan dan sasaran mutu (*Quality Objective*) dan juga program mutu (*Quality Program*). (Saleh, 2015 : 40)

ISO 9001 : 2008 adalah sistem manajemen mutu ISO 9001 revisi pada tahun 2008 yang menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen mutu, yang bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi akan memberikan produk (barang/jasa) yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan. (Gaspersz, 2002 : 1)

ISO 9001 : 2015 merupakan revisi dari ISO 9001 : 2008 yang dikeluarkan pada tanggal 23 September 2015. Adapun perubahan dari kedua standar internasional ini yaitu menekankan pada manajemen resiko seperti bagaimana mengidentifikasi dan mengendalikan resiko (*risk*) serta peluang (*opportunity*).

Perbedaan mendasar dari ISO 9001 : 2008 dengan ISO 9001 : 2015, yaitu dengan penerapan prinsip manajemen risiko, dimana secara prinsip dapat dipahami sebagai berikut :

- a. Manajemen risiko melindungi dan menciptakan nilai tambah terutama bagi aset organisasi.

- b. Manajemen risiko adalah bagian terpadu dari proses organisasi, sehingga ketika ada perubahan pada organisasi, maka manajemen risiko harus direview kembali.
- c. Manajemen risiko adalah bagian dari proses pengambilan keputusan.
- d. Manajemen risiko secara khusus menangani aspek ketidakpastian.
- e. Manajemen risiko bersifat sistematis, terstruktur dan tepat waktu.
- f. Manajemen risiko berdasarkan informasi terbaik yang tersedia.
- g. Manajemen risiko adalah khas untuk penggunaannya (*tailored*) sehingga setiap organisasi akan berbeda walau bidang proses bisnisnya sama.
- h. Manajemen risiko mempertimbangkan faktor manusia dan budaya.
- i. Manajemen risiko bersifat dinamis, berulang, dan tanggap terhadap perubahan.
- j. Manajemen risiko harus memfasilitasi terjadinya perbaikan dan peningkatan organisasi secara berkelanjutan. (Syukur, 2016 : 25-26)

2. Implementasi ISO 9001 : 2015

Didalam mengimplementasikan Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 pada organisasi termasuk perpustakaan tentu memerlukan beberapa tahapan. Ada lima tahapan dalam menerapkan Sistem Manajemen Mutu tersebut (BSN, 2016) yaitu :

- a. Tahap persiapan

Pada tahap ini yang paling penting adalah keputusan dan komitmen manajemen puncak untuk menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM). Kepala perpustakaan harus memastikan ketersediaan sumberdaya untuk keseluruhan proses penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM). Kemudian

membentuk manajemen membentuk tim yang terdiri dari wakil-wakil unit yang ada di perpustakaan. Tim ini dipimpin oleh seorang wakil manajemen (*Manager Representative* = MR) yang dipilih dan ditunjuk oleh kepala perpustakaan.

Selanjutnya MR memastikan bahwa SMM perpustakaan dijalankan, diperhatikan, dan ditingkatkan secara berkesinambungan. Beberapa persiapan seperti pelatihan pemahaman ISO 9001 : 2015 perlu dilakukan agar penerapan SMM dapat berjalan dengan lancar. Jika diperlukan perpustakaan dapat memanfaatkan jasa konsultan. (BSN, 2016)

b. Tahap dokumentasi

Pada tahap ini tim bekerja menyusun dokumen sistem mutu perpustakaan yang meliputi : kebijakan mutu, sasaran mutu, rencana mutu, pedoman mutu, prosedur, instruksi kerja, dan form. Untuk menyiapkan dokumentasi dengan efektif terlebih dahulu harus dipetakan proses bisnis yang ada di perpustakaan.

Proses bisnis adalah proses utama yang keluarannya menjadi ukuran kinerja perpustakaan. Proses bisnis menjadi dasar untuk menetapkan proses mutu yang dituangkan dalam kebijakan, sasaran dan rencana mutu. Untuk mencapai mutu yang telah ditetapkan tersebut, maka harus dibuat langkah-langkah yang dituangkan dalam pedoman mutu, prosedur, instruksi kerja dan form. MR memegang peranan penting dalam mengkoordinir tim inti tersebut dan meninjau seluruh dokumen yang dibuat sebelum disahkan oleh kepala perpustakaan.

a) Kebijakan mutu

Kebijakan mutu merupakan pernyataan yang konsisten dengan kebijakan menyeluruh organisasi dan memberikan kerangka kerja bagi penetapan sasaran mutu. (ISO 9000)

Kebijakan mutu menetapkan :

- (1) Komitmen terhadap mutu,
- (2) Komitmen terhadap peningkatan sistem manajemen mutu secara berkelanjutan,
- (3) Konteks sasaran mutu, dan
- (4) Bagaimana sasaran organisasi (perpustakaan) berkaitan dengan persyaratan pelanggan (pemustaka) Anda.

Kebijakan mutu juga perlu ditinjau kembali dari waktu ke waktu untuk menetapkan apakah kebijakan mutu tersebut masih relevan/tepat atau tidak lagi relevan/tepat bagi perpustakaan. Segala hal perlu dipertimbangkan untuk melihat apakah kebijakan mutu tersebut masih relevan dengan tujuan perpustakaan. Misalnya, guna memperluas jenis pemustaka, maka perpustakaan perlu memperluas ruang lingkup dengan memasukkan jenis layanan lain yang belum ada atau ruang lingkup subyek koleksi perpustakaan yang belum dicakup (contoh layanan peminjaman antar perpustakaan/*Interlibrary loan*, layanan khusus anak dan remaja, dan lainnya) sebagai bagian dari jasanya. Oleh karena itu kebijakan mutu mungkin perlu direvisi untuk mencerminkan perubahan tersebut. Tinjauan kekinian dan relevansi kebijakan mutu ini sebaiknya dilakukan selama melaksanakan tinjauan manajemen.

b) Sasaran mutu

Sasaran mutu merupakan dokumen yang berisi pernyataan sesuatu yang ingin dicapai atau dituju berkaitan dengan mutu sesuai dengan proses bisnis perpustakaan. Sasaran mutu merupakan penjabaran yang didasarkan pada kebijakan mutu, berisi penetapan pencapaian target yang ditentukan bagi fungsi dan tingkatan tertentu dalam suatu organisasi perpustakaan.

Target pencapaian sasaran mutu perlu realistis dan dikaitkan dengan *outcome* yang dapat dicapai, seperti;

- (1) Memenuhi persyaratan (pelanggan, peraturan dan lain-lain) untuk produk (barang dan jasa).
- (2) Memenuhi jadwal yang direncanakan,
- (3) Mengidentifikasi peluang perbaikan, dan
- (4) Mengidentifikasi peluang “pasar” (misalnya pemustaka, daerah, jenis pustaka, dll) baru.

Sasaran mutu ini dapat dicapai apabila juga sasaran-sasaran terkait yang relevan (seperti kinerja proses, peningkatan berkelanjutan) ditetapkan secara tepat dalam organisasi (misalnya SDM termasuk pustakawan, produksi/jasa layanan, penjualan, dan lain-lain). Penting bagi pustakawan, tenaga teknis perpustakaan serta pimpinan perpustakaan menyadari bagaimana kontribusi mereka untuk mencapai sasaran mutu.

c) Rencana mutu

Rencana mutu harus konsisten dengan sasaran mutu yang telah ditetapkan sebelumnya. Rencana mutu merupakan bentuk luaran (*output*) dari proses perencanaan realisasi produk (barang dan jasa) yang dilakukan oleh

perpustakaan. Rencana mutu dapat dibuat dalam bentuk daftar cocok (*checklist*) atau bagan alir yang memuat;

- (1) Sasaran mutu dan persyaratan mutu bagi produk,
- (2) Proses dan dokumen yang diacu/dirujuk, serta sumberdaya spesifik dibutuhkan bagi produk tersebut,
- (3) Kegiatan verifikasi, validasi, pemantauan, pengukuran, inspeksi dan pengujian yang spesifik bagi produk dan kriteria keberterimaan produk, dan
- (4) Rekaman yang diperlukan untuk memberikan bukti bahwa proses realisasi dan produk yang dihasilkan memenuhi sasaran mutu.

Perpustakaan menghasilkan produk bisa dalam bentuk barang seperti kemasan informasi (bibliografi, brosur, leaflet, booklet, paket data dan lain-lain), dan jasa seperti layanan perpustakaan (layanan sirkulasi, layanan menjawab pertanyaan, layanan penelusuran informasi, bimbingan pembaca, literasi informasi dan lainnya).

d) Pedoman mutu

Pedoman mutu adalah dokumen yang berisi pernyataan dan komitmen perpustakaan tentang penerapan ISO 9001:2015. Sebuah pedoman mutu harus mencakup:

- (1) Lingkup sistem manajemen mutu, termasuk rincian pengecualian, dan alasan pengecualian;
- (2) Prosedur terdokumentasi yang ditetapkan untuk sistem manajemen mutu, atau mengacu kepada prosedur tersebut; dan
- (3) Uraian dari interaksi antara proses sistem manajemen mutu.

Sedangkan isi dari panduan mutu adalah seperti berikut :

- (a) Pendahuluan meliputi :
 - (i) Ruang lingkup
 - (ii) Profil perpustakaan
 - (iii) Terminologi
 - (iv) Visi dan misi perpustakaan
- (b) Kebijakan mutu/komitmen :
 - (i) Maksud, tujuan perpustakaan berkaitan dengan mutu
 - (ii) Secara formal dinyatakan oleh pimpinan perpustakaan
 - (iii) Disepakati dan didukung oleh seluruh staf perpustakaan
 - (iv) Relevan dengan harapan dan kebutuhan
 - (v) Dimengerti, diterapkan dan dijaga pada setiap tingkatan organisasi dalam perpustakaan.
- (c) Sasaran mutu harus SMART
 - (i) Spesifik/*Specific*
 - (ii) Terukur/*Measurable*
 - (iii) Dapat dicapai/*Achievable*
 - (iv) Wajar/*Realistic*
 - (v) Berjangka waktu/*Time frame*
- (d) Organisasi
 - (i) Struktur organisasi
 - (ii) Tugas dan fungsi
 - (iii) Tanggungjawab dan wewenang
 - (iv) Kompetensi

(e) Tubuh utama panduan mutu

- (i) Judul dan sub judul yang berkaitan dengan proses dan persyaratan Standar Sistem Mutu.
- (ii) Referensi/dokumen terkait (prosedur dan atau dokumen pendukung)

e) Prosedur

Prosedur merupakan rangkaian tahap/langkah yang berurutan dan harus dilaksanakan untuk menyelesaikan suatu tugas. Prosedur mutu dijelaskan mengenai cara yang digunakan untuk melaksanakan sistem mutu yang ditetapkan dalam Panduan Mutu. Dalam prosedur mutu dijelaskan mengenai apa, siapa, bagaimana, kapan sesuatu harus dilaksanakan sumberdaya apa yang dibutuhkan dan sebagainya.

Ada enam prosedur yang wajib dibuat yaitu :

- (1) Pengendalian dokumen;
- (2) Pengendalian rekaman;
- (3) Internal audit;
- (4) Pengendalian produk tidak sesuai;
- (5) Tindakan korektif; dan
- (6) Tindakan preventif.

f) Instruksi kerja

Instruksi kerja (IK) adalah dokumen yang berisi langkah-langkah mengenai “bagaimana” kegiatan disuatu bagian/area kerja dilaksanakan, bagaimana cara melakukannya. Biasanya IK merupakan dokumen yang ditunjuk oleh dokumen yang levelnya lebih tinggi.

Yang termasuk dalam Instruksi Kerja antara lain adalah :

- (1) Petunjuk membuat sesuatu
- (2) Petunjuk untuk memeriksa, menguji, mengkalibrasi
- (3) Petunjuk penerbitan sertifikat
- (4) Petunjuk penerimaan permintaan layanan
- (5) Petunjuk untuk mengangkat, melindungi, menyimpan, memperbaiki
- (6) Petunjuk pembuatan laporan evaluasi
- (7) Petunjuk untuk pengusulan revisi dokumen, dll

g) Form

Form/rekaman adalah formulir yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan sesuai instruksi kerja serta barang-barang bukti yang diperoleh berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan. Formulir berfungsi untuk mengumpulkan dan mengkomunikasikan informasi dalam format tertentu. Pengumpulan data melalui formulir ini penting agar data dapat ditelusuri kembali apabila diperlukan kemudian hari (tertelusur). (BSN, 2016)

c. Tahap implementasi

Dokumen yang sudah disahkan kepala perpustakaan didistribusikan ke unit-unit yang berkepentingan. Seluruh unit di perpustakaan wajib melaksanakan secara konsisten. Agar unit-unit dapat melaksanakan dengan baik, maka perlu dilakukan pelatihan penggunaan prosedur. Pada waktu melaksanakan prosedur dapat disempurnakan. Oleh karena itu prosedur dapat disempurnakan dan perlu diterbitkan prosedur versi revisinya. Setiap kali ada revisi, maka revisi tersebut diberi nomor revisi. Pimpinan puncak perlu secara konsisten menganyekan penerapan SMM kepada semua staf di perpustakaan

agar semua staf perpustakaan mau melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan yang digariskan oleh prosedur SMM. Pastikan juga bukti-bukti hasil pekerjaan dalam bentuk arsip yang baik. (BSN, 2016)

d. Tahap pra-sertifikasi

Sampai tahap di atas (sebelum pra sertifikasi) sebenarnya anda telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM). Namun untuk memastikan apakah dalam menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) itu sudah benar, maka perlu dilakukan audit atau penilaian. Audit internal dilakukan oleh pihak internal atau pihak eksternal perpustakaan. Audit internal dilakukan untuk memastikan bahwa Sistem Manajemen Mutu (SMM) yang diimplementasikan oleh perpustakaan sudah efektif. Setelah dilakukan audit internal dilakukan perlu dilakukan tinjauan manajemen dipimpin oleh kepala perpustakaan dihadiri oleh MR (*Manager Representatif*) sebagai notulis dan perwakilan unit-unit sebagai peserta. Agenda rapat adalah penyampain hasil audit mutu, umpan balik, kinerja proses dan layanan, tindakan perbaikan, dan pencegahan serta rekomendasi untuk peningkatan. (BSN, 2016)

e. Tahap sertifikat

Tahap sertifikasi bisa diperlukan, bisa tidak. Jika kita yakin bahwa kita sudah menerapkan SMM (Sistem Manajemen Mutu) dan sudah meningkatkan kepuasan pemustaka, mungkin kita tidak perlu sertifikasi. Namun, jika sertifikasi tersebut dapat meningkat kepercayaan pemustaka atas apa yang telah kita capai, maka sertifikasi mungkin diperlukan. Tahap audit yang dibutuhkan adalah :

1. Audit kecukupan dokumen.

2. Pra-audit (bila diperlukan)

3. Audit lapangan (*site audit*)

Pada tahap audit kecukupan dokumen, auditor lembaga sertifikasi memeriksa kelengkapan dokumen sistem mutu sesuai dengan ISO 9001 : 2015. Bila diperlukan perpustakaan dapat mengajukan pra audit yang dilaksanakan melalui wawancara, mengamati pekerjaan yang sedang berlangsung, dan meninjau dokumentasi pekerjaan perpustakaan yang sudah berlaku.

Pada akhirnya dilakukan audit lapangan terhadap pelaksanaan SMM (Sistem Manajemen Mutu). Pada tahap ini auditor memberikan penilaian kelayakan untuk penerbitan sertifikat. Jika perpustakaan dinilai memenuhi syarat ISO 9001 : 2015 maka perpustakaan berhak mendapatkan sertifikat ISO 9001 : 2015 yang biasanya berlaku selama tiga tahun. Dalam waktu tiga tahun tersebut, minimal sekali dalam setahun dilaksanakan *surveillance* audit oleh lembaga sertifikasi untuk memastikan bahwa perpustakaan tetap mempertahankan sistem manajemen mutunya dan bahkan dapat meningkatnya sebagaimana disyaratkan oleh ISO 9001 : 2015. (BSN, 2016)

Perpustakaan telah menerapkan SMM (Sistem Manajemen Mutu) baik yang disertifikasi maupun yang tidak disertifikasi, dapat menggunakan ISO 9001 : 2015 sebagai pedoman untuk mengevaluasi dan meningkatkan efesiensi dan efektivitas SMM (Sistem Manajemen Mutu) yang telah diterapkannya. Tahapan evaluasi dimulai dari *monitoring, mearsurement, analysis dan review*. ISO 9001 : 2015 memberi contoh beberapa cara measurement dengan *Key Performance Indicator* (KPI), Audit Internal, dan

Self Assessment termasuk contoh *Self-assesment tool* untuk mengkaji (*review*) tingkat kematangan perpustakaan yang meliputi kepemimpinan, strategi, sistem manajemen, sumberdaya, dan proses, serta untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan dan peluang untuk peningkatan atau inovasi atau keduanya.

Selain dari lima tahap di atas dalam menerapkan ISO 9001:2015 Ada juga sepuluh persyaratan klausul yaitu :

a) Ruang lingkup

Standar internasional ini menetapkan persyaratan untuk sebuah sistem manajemen mutu dimana organisasi membutuhkan untuk menunjukkan kemampuannya untuk secara konsisten dan mencapai kepuasan pelanggan yang meningkat melalui penerapan yang efektif dari sistem.

b) Acuan normatif

Merupakan dokumen-dokumen berikut secara keseluruhan atau sebagian yang secara normative dirujuk dalam dokumen ini adalah sangat diperlukan untuk penerapannya.

c) Acuan daan definisi

Untuk tujuan dokumen ini, istilah dan defenisi terdapat dalam ISO 9001:2015 berlaku.

d) Konteks organisasi

Organisasi harus menentukan isu-isu eksternal dan internal yang relevan dengan tujuan dan arah strategis organisasi dan yang mempengaruhi kemampuannya untuk mencapai hasil yang diinginkan dari sistem manajemen

mutunya serta memahami kebutuhan dan harapan dari pihak-pihak yang berkepentingan

e) Kepemimpinan

Merupakan manajemen puncak harus menunjukkan kepemimpinan dan komitmen terhadap sistem manajemen mutu dengan mengambil tanggung jawab atas efektivitas sistem manajemen mutu, mempromosikan penggunaan pendekatan proses dan pemikiran berbasis risiko dan memastikan bahwa sumber daya yang dibutuhkan untuk sistem manajemen mutu tersedia serta mengkomunikasikan pentingnya manajemen mutu yang efektif dan sesuai dengan persyaratan sistem manajemen mutu

f) Perencanaan

Yaitu menentukan tindakan untuk menangani risiko dan peluang dengan menetapkan sasaran mutu dan perencanaan untuk mencapainya serta memelihara informasi terdokumentasi pada sasaran mutu.

g) Dukungan

Suatu organisasi harus menetapkan dan menyediakan sumber daya yang dibutuhkan untuk pembentukan, implementasi, pemeliharaan dan peningkatan berkesinambungan dari sistem manajemen mutu.

h) Operasi

Merupakan suatu organisasi harus merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan proses-proses yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan dari penyediaan produk dan layanan serta untuk mengimplementasikan tindakan yang ditentukan.

i) Evaluasi kinerja

Yaitu suatu organisasi harus mengevaluasi kinerja, efektivitas sistem manajemen mutu, melakukan pengukuran dan pemantauan dengan melalui audit internal dan audit eksternal dan menyimpan informasi terdokumentasi yang tepat sebagai bukti hasil.

j) Peningkatan

Merupakan suatu organisasi yang harus menentukan dan memilih peluang untuk peningkatan dan penerapan tindakan yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka dan meningkatkan kepuasan pemustaka.

3. Alasan Perubahan ISO 9001 : 2008 menjadi ISO 9001 : 2015`

Ada beberapa alasan-alasan dalam merevisi ISO 9001 : 2008 menjadi ISO 9001 : 2015 yaitu :

- a. Proses peninjauan Komite Teknis, *Technical Committee* (TC) 176 secara berkala (minimum 5 tahun sekali) untuk memastikan kesesuaian standar terhadap dinamika perkembangan industri.
- b. Menyesuaikan tren perkembangan sistem manajemen dan keseragaman bidang industri pengguna standar.
- c. Kompabilitas dengan standar sistem manajemen ISO lain.
- d. Menyediakan kerangka kerja yang konsisten untuk jangka panjang.
- e. Menjadi persyaratan umum yang tetap relevan untuk semua ukuran dan jenis organisasi.
- f. Mendukung efektifitas proses manajemen dalam rangka mencapai target yang diinginkan.
- g. Mempertimbangkan perubahan implemntasi sejak revisi 2000 dan 2008.

- h. Penggunaan istilah-istilah yang lebih sederhana untuk memastikan pemahaman umum dan interpretasi yang konsisten dari persyaratan. (Syukur, 2016 : 48)

4. *Alasan Perlunya Penerapan ISO 9001 : 2015 di Perpustakaan*

Ada beberapa alasan perlunya penerapan ISO 9001 : 2015 yaitu :

- a. Meningkatkan kinerja dan produktivitas perpustakaan.
 - b. Lebih fokus pada sasaran perpustakaan dan harapan pemustaka.
 - c. Mencapai dan memelihara mutu produk (barang dan jasa) guna memenuhi persyaratan pemustaka dan kebutuhan mereka.
 - d. Meningkatkan kepuasan pemustaka.
 - e. Memberi keyakinan bahwa mutu yang dimaksud dicapai dan dipelihara.
 - f. Memberikan bukti kepada pemustaka dan calon pemustaka mengenai apa yang bisa dilakukan oleh perpustakaan untuk mereka.
 - g. Membuka peluang pasar baru atau mempertahankan pangsa pasar yang ada.
 - h. Memperoleh sertifikasi.
 - i. Memberikan kesempatan untuk berkompetisi dengan perpustakaan lain.
- (Saleh, 2015 : 70)

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif dapat diartikan sebagai proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan keadaan subjek dan objek pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau bagaimana adanya. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bermaksud untuk pencandraan (deskripsi) mengenai situasi-situasi atau kejadian-kejadian. Dalam arti ini penelitian deskriptif itu adalah akumulasi data dasar dalam cara deskripsi semata-mata tidak perlu mencari hubungan, mentest hipotesis, membuat ramalan. Tujuan penelitian deskripsi adalah untuk membuat pencandraan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu (Suryabrata, 2009 : 75-76).

Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan suatu uraian mendalam tentang ucapan, tulisan, dan tingkah laku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, organisasi tertentu dalam suatu konteks *setting* tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif dan *holistic* (Bogdan dan Taylor, 1992 : 22).

Penelitian yang disajikan kepada responden terus disajikan dalam bentuk format tertulis kemudian dilakukan pembahasan dan dikumpulkan untuk dibuatkan deskriptif gambaran atau lukiskan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta sifat-sifat hubungan antara fenomena yang diselidiki. Sedangkan sifat dari

penelitian ini adalah deskriptif analitik, yaitu sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan dan melukiskan keadaan subyek atau obyek penelitian berdasarkan fakta-fakta atau yang terlihat sebagaimana adanya, dan ditunjukkan dengan menganalisa. (Nawawi, 1995 : 27)

Penelitian kualitatif pada hakekatnya ialah mengamati orang dalam lingkungan hidupnya, berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya (Nasution, 1988 : 5). Dalam penelitian ini yang akan diamati adalah lima tahap yang harus dipenuhi dalam menerapkan ISO 9001 : 2015. Lima tahap tersebut berturut-turut merupakan proses penerapan ISO 9001: 2015 hingga mendapatkan sertifikasi. Adapun lima tahap dari ISO 9001 : 2015 yaitu tahap persiapan, tahap dokumentasi yang meliputi kebijakan mutu, sasaran mutu, rencana mutu, pedoman mutu, prosedur, instruksi kerja dan form, tahap implementasi, tahap pra-sertifikasi dan tahap sertifikasi.

Dengan pendekatan metode kualitatif, maka data yang akan diperoleh oleh peneliti lebih mendalam, lengkap, kredibel dan bermakna sehingga tujuan penelitian akan dapat dicapai. Dengan metode kualitatif dapat diungkapkan dan ditemukan fakta-fakta yang tampak oleh indera sehingga akan dapat diperoleh data yang lebih tuntas, pasti dan memiliki kredibilitas tinggi.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Makassar, UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Jalan Perintis Kemerdekaan, KM 10 Makassar. Adapun gambaran umum dari UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar adalah sebagai berikut :

a. Sejarah UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar

Perpustakaan Universitas Hasanuddin mulai dibentuk sebagai suatu Perpustakaan Fakultas di bawah naungan Fakultas Ekonomi dan Fakultas Hukum dan Pengetahuan Masyarakat (yang pertama dibuka 3 Juli 1947 dan yang kedua dibuka 4 Oktober 1953). Kedua Fakultas tersebut merupakan cabang dari Universitas Indonesia. Ketika Fakultas Kedokteran Makassar dibuka 28 Januari 1956, maka ketiga fakultas ini akhirnya menjadi embrio Universitas Hasanuddin.

Terbitnya PP No. 23 Tahun 1956 tanggal 10 September 1956 menjadi tonggak sejarah berdirinya Universitas Hasanuddin dan membawa pengaruh kepada status pengelolaan Perpustakaan yang sebelumnya dikelola Fakultas menjadi di bawah pengelolaan Universitas Hasanuddin.

Mulai 3 September 1968 (SK Rektor Unhas No. 1325/UP-UH/68) perpustakaan ini diberi status dan hak yang sejajar dengan fakultas. Nama resmi ialah Perpustakaan Pusat Universitas Hasanuddin dan sebagai direktur diangkat Drs. A. Rahman Rahim (1967-1970). Setelah beberapa kali pergantian pimpinan dan perpindahan gedung dan berkat perjuangan Bapak Prof. Dr. A. Rahman Rahim selaku kepala perpustakaan pada saat itu maka pada tahun 1984 berhasil dibangun gedung baru di Kampus Tamalanrea dengan biaya ADB Loan. Pada awal tahun 1988 Perpustakaan menempati gedung baru permanen tersebut di kampus Tamalanrea Makassar.

Nama resmi Perpustakaan adalah Perpustakaan Pusat. Nama ini berlaku hingga dikeluarkannya Keputusan Mendikbud R.I. No. 0154/G/1983 yang

mengubahnya menjadi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Hasanuddin.

Pada tahun 1987, Drs. A. Rahman Rahim yang sudah berpredikat Professor Doktor mendapat kepercayaan dari pemerintah Republik Indonesia untuk menjadi Atase Kebudayaan di Saudi Arabia, dan sebagai penggantinya ditunjuk Ny. Sarah Wirawan, MLS, selanjutnya pada tahun 1995, beliau mendapat tugas baru di Jakarta dan diganti oleh Dra. Rosdiana Rachim, M.Sc, enam tahun kemudian (2001) diganti oleh Drs. Syarifuddin Atjtje, M.Si, dan pada tahun 2005 diganti Dr. Noer Jihad Saleh, MA, kemudian pada tahun 2011 diganti oleh Dr. Muh. Nadjib, M.Ed, M. Lib sampai sekarang.

Fungsi dan tugas perpustakaan sesuai dengan SK Mendikbud Nomor 0174/O/1995 adalah memberikan layanan bahan pustaka untuk keperluan pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Tugas tersebut dijabarkan menjadi lima fungsi yakni menyediakan dan mengelola bahan perpustakaan, memberikan layanan referensi, dan melaksanakan urusan tata usaha perpustakaan.

b. Gedung Perpustakaan

Gedung UPT Perpustakaan berada di tengah-tengah kampus Tamalanrea berdampingan dengan gedung rektorat Universitas Hasanuddin. Gedung terdiri atas 4 lantai dengan luas seluruhnya 14.420 m tetapi sesuai sumber daya yang ada, ruang yang terpakai hanya sekitar 8.825 m²

c. Visi dan Misi UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar

Visi menjadi pusat informasi dan dokumentasi dan dapat memenuhi kebutuhan pengguna ilmu, teknologi, kebudayaan dan seni dengan menitip

beratkan pada informasi dan dokumentasi yang terkait dengan pola ilmiah pokok Unhas.

Misi menyediakan informasi dan dokumentasi yang menunjang kegiatan belajar mengajar, penelitian dan pengabdian masyarakat.

d. Tujuan Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar

Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar adalah unit kerja yang bertugas menghimpun bahan pustaka untuk menunjang kegiatan pelaksanaan civitas akademika.

Tujuan Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar sebagai organisasi otonom dalam melayani civitas akademika. Dalam upaya mencapai tujuan tersebut, dibentuk suatu kelompok kegiatan kerja yang dituangkan dalam Surat Penugasan Rektor Universitas Hasanuddin Nomor 576/H4.2/K/2011, tanggal 8 Februari 2011 tentang pengangkatan dan penetapan Honorearium Ketua Kelompok dan Kordinator Pustakawan UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar.

e. Struktur Organisasi UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar

Organisasi Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar menerapkan struktur organisasi :

- 1) Kepala Perpustakaan Universitas Hasanuddin
- 2) Kepala Sub Bagian Tata Usaha

Terdiri dari:

- a) Urusan Perlengkapan
- b) Urusan Administrasi dan Kearsipan

c) Urusan Keuangan

3) Ketua Kelompok Pustakawaan, terdiri dari beberapa kordinator-kordinator sebagai berikut:

a) Kordinator Bagian Koleksi

Uraian kerjanya sebagai berikut:

- i. Seleksi dan Pemesanan
- ii. Penerimaan dan Inventaris
- iii. Pemeliharaan Bahan Pustaka

b) Kordinator Pengolahan

Uraian kerjanya sebagai berikut:

- i. Klas dan Tajuk Subjek
- ii. Katalog Deskriptif dan Inputing
- iii. Kelengkapan Bahan Pustaka

c) Kordinator Pelayanan Umum

Uraian kerjanya sebagai berikut:

- i. Peminjaman
- ii. Koleksi Sulawesiana
- iii. World Bank

d) Kordinator Referensi dan Cadangan

Uraian kerjanya sebagai berikut:

- i. Koleksi Alat Rujukan
- ii. Koleksi Cadangan
- iii. Koleksi Kajian

e) Koordinator Pelayanan Khusus

Uraian kerjanya sebagai berikut:

- i. Koleksi Berkala
- ii. Karya Tugas Akhir
- iii. Karya Ilmiah
- iv. Koleksi Pasca

f) Koordinator Penerbitan dan Penyebaran Informasi (PPH) serta Humas

Uraian kerjanya sebagai berikut:

- i. Penerbitan
- ii. Humas

g) Koordinator Teknologi Informasi

Uraian kerjanya sebagai berikut:

- i. Pustakanet
- ii. LAN
- iii. Keadaan Pegawai

Untuk mengetahui lebih jelas dari struktur organisasi UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar. *Lihat pada lampiran*

f. Jumlah dan Jenis Koleksi

Besarnya koleksi Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar saat ini tidak kurang dari 673.907 Eksamplar, yang meliputi bahan baku, skripsi, tesis, disertasi, laporan penelitian, majalah, publikasi, elektronik dan bahan AV penataan dirancang sedemikian rupa agar mudah diakses langsung oleh

pemustaka. Dengan dasar pemikiran ini koleksi dibagi berdasarkan pertimbangan pemanfaatan dan kepentingan pemustaka sebagai berikut:

Tabel 3. 1

Data koleksi UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar

No.	Jenis Koleksi	Jumlah
1.	Koleksi Umum	577.864 Eks
2.	Koleksi Referensi & Cadangan	913 Eks
3.	Koleksi Karya Ilmiah Dan Majalah	93.280 EKS
4.	Koleksi Sulawesiana	600 Eks
5.	Koleksi Kajian Wanita	300 Eks
6.	Koleksi Kajian Pasifik	300 Eks
7.	Koleksi Kajian Amerika	350 Eks
8.	Koleksi Kajian Jepang	100 Eks
9.	Koleksi Kajian Malaysia	200 Eks
10.	Koleksi Av	41.035 Eks
	Total	673.907 Eks

- g. Layanan dan Fasilitas UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar

Ada beberapa layanan dan fasilitas yang disediakan oleh UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar meliputi sebagai berikut:

Tabel 3.2

Layanan dan Fasilitas UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar

No.	Jenis Layanan	Fasilitas
1.	Layanan Bahan Pustaka	<p>a. menyediakan bahan perpustakaan untuk dibaca di ruang baca atau dipinjam ke rumah</p> <p>b. menyediakan bahan perpustakaan untuk dibaca di ruang baca atau dipinjam ke rumah.</p>
2.	Layanan Penelusuran Informasi Lintas Perpustakaan	<p>a. Pelayanan ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pengguna terhadap informasi dalam bentuk kemasan informasi terseleksi.</p> <p>b. Bagi peneliti atau pengguna informasi dapat menggunakan jasa pustakawan pada bagian Humas & PPII UPT Perpustakaan.</p>
3.	Koleksi Digital Karya Ilmiah Unhas	<p>a. Memiliki sejumlah koleksi karya ilmiah (skripsi, tesis, disertasi dan laporan penelitian) dalam bentuk digital (pdf) yang memuat data bibliografi, abstrak dan full-text.</p> <p>b. Koleksi karya ilmiah bisa dimanfaatkan melalui web perpustakaan (www.unhas.ac.id/perpustakaan)</p>

4.	Layanan e-Book dan electronic Journal	Memfasilitasi pengguna informasi mengakses dengan secara online berbagai artikel ilmiah terbaru dalam berbagai disiplin ilmu melalui database Proquest, Infotrac, Ebscohost serta e-book melalui http://site.ebrary.com/lib/unhas/home.action .
5.	Layanan Fotocopy	Fasilitas ini juga disediakan bagi pengunjung yang tidak diberi hak untuk meminjam dan bagi bahan referensi
6.	Layanan Konsultasi	Pelayanan konsultasi ini diberikan bagi masyarakat umum atau pengelola perpustakaan yang berkepentingan dengan masalah-masalah kepustakawanan atau ingin mengembangkan perpustakaan.
7.	Layanan Magang	membuka kesempatan bagi tenaga/staf dari instansi dan organisasi yang ingin mendapatkan keterampilan teknis dalam pengelolaan perpustakaan (dalam bentuk magang).
8.	Layanan Pendidikan & Pelatihan	melayani permintaan tenaga pengajar atau instruktur bagi lembaga atau organisasi yang ingin melakukan

h. Sumber Daya Manusia Pengelola Perpustakaan

Sumber daya manusia di perpustakaan menurut Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi terbitan Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi terdiri dari : Pustakawan, tenaga administrasi dan tenaga kejuruan. Jumlah pustakawan di Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar yang tercatat adalah sebanyak 33 orang yang terdiri dari 15 laki-laki dan 18 perempuan. Adapun pustakawan berdasarkan jenjang pendidikannya yaitu sebagai berikut :

Tabel 3.3

Data staf pengelola UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar

No.	Nama	NIP	GOL.	Pendidikan Terakhir
1	Dr. Muh. Najib, M.Ed., M.Lib	195403061978031002	IV/a	S3
2	Drs. Tawakkal, S.Sos., M.Si	196112311986011003	IV/c	S2
3	Maria Soban Sampe, S. Sos	196203301987022001	IV/c	S1
4	Mukhtar Dolle, S. Sos., MM	195712311981031042	IV/c	S2
5	Nurlaila Arief, SH., S. IP	196110241989032001	IV/b	S1
6	Muh. Basri, S. Sos	195712311981031041	IV/b	S1
7	Awaluddin, S.Sos	195901101986011003	IV/b	S1
8	Sumaini, S. Sos	195808071981032002	IV/b	S1
9	Rasman, S. Sos	196612311989101001	IV/b	S1
10	Asih Suprpti, S. Hum	196109121986011001	IV/a	S1
11	Karibe, S. Sos	196202251986011001	IV/a	S1
12	Ratnawaty Yakasa, S. Hum	195807121980032003	IV/a	S1

13	La Tommeng, S. Sos., M.Si	196112311989031003	IV/a	S2
14	Muh. Amin Baco, S. Sos	196310241989031003	IV/a	S1
15	Nurhayati La Nafie, SH	196111061992032001	IV/a	S1
16	Darmiati, S. Sos., MM	196709151991032001	IV/a	S2
17	Hj. St. Saunyah Peter, S. Sos	196505261990032001	IV/a	S1
18	Fanny I Manafe, S. Sos	196502111989032001	IV/a	S1
19	Jamaluddin, S. Sos., MM	196312311989031378	IV/a	S2
20	St. Aisyah, S. Sos	196311131990032003	IV/a	S1
21	Asmawati Mile, S. Sos	196910011996032001	IV/a	S1
22	Yunis Suryati Yunus	196504171989032001	III/d	SMA
23	Harun, S. Sos	197108091996031002	III/d	S1
24	Ahmad Zubaidi	195804291983031001	III/d	SMA
25	Dr. Iskandar, S. Sos., MM	197705192001121001	III/d	S3
26	Andi Milu Marguna, S. Sos	197106261999032001	III/d	S1
27	Sangiaserri Abu Bakar, S. Hum	197007181999032001	III/b	S1
28	Masnah, S. Sos	197703092005012001	III/b	S1
29	Rosmini	197112062001122001	III/a	SMA
30	Darmawati Nembo	197205032001122001	II/d	SMA
31	Zohrah Djohan, A. Md	197708172005012004	II/d	D2
32	Andi Nasri Abduh, S. Sos	197508292005011002	II/d	S1
33	Nur Hasnah, SH	198012042005011002	II/c	S1

2. Waktu penelitian

Adapun waktu penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu 30 Juni 2018 s/d 30 Juli 2018 untuk meneliti mengenai sejauh mana penerapan ISO 9001:2015 dan

apakah terjadi perkembangan terhadap penerapan ISO 9001:2015 di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar.

C. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data

Sumber dan teknik pengumpulan data dalam penelitian disesuaikan dengan fokus dan tujuan penelitian. Dalam penelitian kualitatif, sampel sumber data yang dipilih, dan mengutamakan pandangan emic, artinya mengutamakan pendapat informan, yakni bagaimana mereka memandang dan memamparkan apa yang menjadi jawabannya. Peneliti tidak bisa memaksakan kehendaknya untuk mendapatkan data yang diinginkan. (kasih masuk pengaplikasiannya ketika melakukan observasi). Adapun dua sumber data yang digunakan oleh peneliti yaitu:

1. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang bisa kita peroleh dari sumber asli, seperti informan yang diwawancarai untuk pengambilan data. Menurut Sugiyono (2015 : 62) sumber data primer adalah sumber data yang *langsung memberikan* data kepada pengumpul data. Sebagaimana pustakawan yang terdapat pada UPT. Pusat Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang merupakan data yang di peroleh dari wawancara kepada informan. Peneliti berencana untuk mengambil 3 orang informan untuk diwawancarai. Data primer dapat berupa opini atau pendapat informan, hasil observasi, kejadian dan kegiatan.

Adapun daftar nama-nama informan yang peneliti wawancarai yaitu :

Tabel 3.4

Daftar Nama-Nama Informan dan Alasannya

No.	Nama Informan	Jabatan	Alasan	Kode Informan	Waktu Wawancara
1.	Dr. Muh. Najib, M.Ed., M.Lib	Kepala Perpustakaan	Kepala perpustakaan memegang jabatan penting dalam hal ini peneliti ingin mengetahui kebijakan mutu dalam penerapan ISO 9001:2015 di UPT. Perpustakaan Univesitas Hasanuddin Makassar	Informan III	28 Juni 2018 13 Juli 2018
2.	Jamaluddin, S. Kom., M.M	Kord. Layanan	Kordinator layanan mempengaruhi kepuasan pemustaka dengan membuat kuiesioner sehingga peneliti	Informan II	26 Juni 2018 6 Juli 2018

			ingin melakukan wawancara terhadap kordinator layanan.		
3.	Nurhasanah, S.H	Pengelola ISO	Pengelola ISO di perpustakaan merupakan informan utama yang dapat memberikan data mengenai ISO 9001:2015 di perpustakaan tersebut.	Informan I	26 Juni 2018 6 Juli 2018

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan dokumen yang sudah tersedia dan merupakan sumber tertulis yang terdapat pada UPT. Pusat Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar. Menurut Sugiyono (2015 : 62) Sumber data sekunder merupakan sumber yang *tidak langsung memberikan* data kepada pengumpul data.

Adapun informan yang akan dipilih pada penelitian ini adalah pustakawan dan pengelola manajemen mutu yang terlibat dalam UPT. Pusat Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar.

b. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2015 : 62) Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Berdasarkan fokus penelitian, maka yang dijadikan sampel sumber data dan teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendapatkan data tentang penerapan ISO 9001 : 2015, sumber datanya adalah Panitia Pelaksanaan ISO 9001 : 2015. Teknik pengumpulan datanya adalah dengan studi dokumentasi dan wawancara dengan tiap-tiap panitia pelaksana ISO 9001 : 2015.
2. Untuk mendapatkan data tentang perkembangan penerapan ISO 9001 : 2015, sumber datanya adalah Kepala Perpustakaan, KaBag. Pengadaan, Kabag. Layanan Sirkulasi dan KaBag. Layanan Referensi . Teknik pengumpulannya data dilakukan observasi terhadap aktivitas kerja, melakukan wawancara ke berbagai sumber, dan dokumentasi hasil kerja.

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Pengamatan/ Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan seorang calon peneliti dengan mengamati secara langsung berdasarkan teori yang ada dan mencatat masalah-masalah yang terdapat pada tempat penelitian. Menurut Nasution (1996 : 106) menyatakan bahwa, observasi adalah dasar ilmu dan dasar untuk mengetahui kebenaran ilmu. Observasi harus dilakukan secara sistematis

agar sedapat mungkin valid dan reliable. Ada dua cara melakukan observasi : (a) dengan partisipasi pengamat dan (b) tanpa partisipasi pengamat. Untuk melakukan observasi secara sistematis peneliti harus mempunyai dasar teoritis dan sikap yang obyektif. Jenis observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi partisipasi pasif. Dalam observasi ini, peneliti datang ditempat kegiatan orang yang diamati, tetapi tidak terlihat dalam kegiatan tersebut.(Sugiono, 2013 : 227). Penelitian yang dilakukan dengan cara mengamati langsung terhadap obyek penelitian, kemudian mencatat hal-hal yang dianggap perlu sehubungan dengan masalah yang diteliti.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam observasi ini yaitu dengan cara melakukan pengamatan kepada pustakawan terkait dengan fungsi, tugas atau kegiatan yang dilakukan pustakawan dalam setiap harinya yang berhubungan dengan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2015 setiap harinya (sesuai dengan jangka waktu penelitian) yang telah ditentukan peneliti di perpustakaan yang bersangkutan.

Dengan melakukan observasi peneliti bisa mengetahui apakah dengan kegiatan-kegiatan yang dilakukan tersebut dapat mengetahui sejauh mana penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2015 yang digunakan dalam pelayanan jasa informasi kepada pemustaka. Hal ini pun sangat penting dan perlu untuk dilakukan oleh peneliti karena sangat berkaitan dengan pokok permasalahan yang diteliti.

Peneliti dalam hal ini melakukan pengamatan langsung ke lapangan, yaitu dengan mengamati cara kerja pustakawan yang ada di UPT. Pusat Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar.

2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian yang dilakukan oleh seorang peneliti agar mendapatkan data yang valid atau reliable dari informan. Menurut Esterberg (2002) mendefinisikan wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Sedangkan Nasution S. (1999 : 113) wawancara atau interview adalah suatu bentuk komunikasi verbal jadi semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa wawancara merupakan interaksi antara dua orang yang melakukan komunikasi secara verbal untuk mendapatkan hasil yang diinginkan oleh seorang peneliti. Wawancara adalah teknik pengumpulan data dalam metode survey dengan menggunakan pertanyaan lisan kepada subyek penelitian, kemudian hasil wawancara itu dicatat oleh pewawancara sebagai data penelitian (Indriantoro, 2009:152).

Esterberg (2002) mengemukakan beberapa macam-macam wawancara, yaitu : wawancara terstruktur, semi struktur, dan tidak terstruktur.

a. Wawancara terstruktur (*Structured interview*)

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan.

b. Wawancara semi struktur (*Semi Structure Interview*)

Jenis wawancara ini sudah dalam kategori *in-dept-interview*, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari jenis wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya.

c. Wawancara tidak terstruktur (*unstructured interview*)

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

Jenis wawancara yang digunakan penelitian ini adalah wawancara semi struktur. Di mana dalam pelaksanaan penelitian ini lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pustakawan yang diajak wawancara bisa dimintai pendapat dan ide-idenya dalam penerapan dan perkembangan ISO 9001 : 2015 di perpustakaan tersebut.

Dalam kegiatan wawancara ini peneliti melakukan wawancara secara langsung atau bertatap muka dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan lisan yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti kepada informan dengan tujuan untuk mendapatkan data yang semaksimal mungkin. (Arikunto, 2002 : 23)

Dalam hal ini peneliti mengajukan pertanyaan lisan kepada pustakawan yang ada di UPT. Pusat Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan aktifitas yang

dilakukan oleh pustakawan yang ada di UPT. Pusat Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk mencari data mengenai hal-hal berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, jurnal, agenda dan sebagainya. Dalam pengumpulan data dengan menggunakan teknik dokumentasi ini, peneliti mengumpulkan semaksimal mungkin data-data yang mendukung penelitian ini, sehingga dapat dijelaskan dan diuraikan berbagai hal terkait, agar keabsahan dan kemurnian dari penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Dalam hal ini peneliti mengambil semua gambar yang berkaitan dengan aktifitas yang dilakukan oleh pustakawan yang ada di UPT. Pusat Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang dimaksud adalah peneliti itu sendiri, konsep wawancara dan handphone. Oleh karena itu, peneliti sebagai instrumen juga harus melakukan perubahan seberapa jauh peneliti siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun langsung ke lapangan.

Peneliti disini mengumpulkan data sebanyak mungkin dengan melalui wawancara, merekam dan mencatat agar peneliti dapat memperoleh data yang bisa dijadikan informasi untuk pembaca.

Dalam penelitian kualitatif, peneliti merupakan alat (instrument) pengumpul data utama, karena peneliti adalah manusia, dan hanya manusia yang dapat berhubungan dengan responden atau objek lainnya, serta mampu memahami kaitan

kenyataan-kenyataan di lapangan. Selain itu, untuk peneliti juga berperan serta dalam pengamatan atau participant observation (Moleong, 2007 : 9).

Dalam pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian dengan pendekatan metode kualitatif menggunakan manusia atau dengan kata lain peneliti itu sendiri. Akan tetapi, setelah masalahnya sudah jelas maka instrumen penelitian pun akan dikembangkan dengan *grand tour question* dan tahap *focused and selection*, melakukan pengumpulan data, Analisis data dan membuat kesimpulan untuk mendapatkan data yang lebih akurat.

Dalam penelitian ini, digunakan beberapa instrumen lain untuk membantu kunci dalam pengumpulan data. Adapun instrument penelitian yang dimaksud diatas adalah sebagai berikut :

1. Dokumen, mengumpulkan data dengan menggunakan *flash disk*, *notebook* atau *laptop* untuk mencatat data-data dalam buku, jurnal dan lain-lain yang dianggap penting dan berkaitan dengan penelitian yang akan dibahas.
2. Pedoman wawancara (pokok-pokok pertanyaan), karena teknik wawancara yang digunakan adalah semi struktur, maka pedoman wawancara menjadi acuan pertanyaan pada saat penulis melakukan wawancara dengan informasi serta menggunakan alat sederhana berupa *note book*, *laptop* dan *handphone*.
3. Catatan observasi, mengadakan pengamatan secara langsung untuk mengumpulkan data dengan menggunakan caatatan berupa *notebook*, kamera, *hand phone*, dan pulpen.

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat, dan nilai dari suatu orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono 2010 : 61). Sementara pendapat lain dikemukakan oleh Rikunto (2007 : 18), bahwa variabel adalah objek penelitian yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Memecah-mecah variabel menjadi sub-variabel ini juga disebut kategorisasi, yakni memecah variabel menjadi kategori-kategori data yang harus dikumpulkan oleh peneliti.

Kategori-kategori ini dapat diartikan sebagai indikator variabel. Kategori, indikator, sub-variabel ini akan dijadikan pedoman dalam merumuskan hipotesis minor, menyusun instrument, mengumpulkan data dan kelanjutan langkah penelitian yang lain. Sedikitnya sub-variabel atau kategori, akan menghasilkan kesimpulan yang besar (jika variabelnya terlalu luas) dan sempit (jika variabelnya sedikit tetapi kecil-kecil). Berdasarkan pengertian tersebut maka peneliti membuat variabel penelitian untuk memberikan kemudahan terhadap peneliti dalam menentukan indikator yang akan menjadi acuan pertanyaan di saat peneliti melakukan wawancara terhadap informan.

Tabel 3.5
Variabel Penelitian

No.	Variabel	Sub Variabel	Kategori
	ISO 9001:2015	1. Tahap Persiapan	<p>a. melakukan pelatihan kepada pustakawan dan staf perpustakaan.</p> <p>b. Memilih wakil manajemen ditunjuk oleh kepala perpustakaan.</p> <p>c. Memanfaatkan jasa konsultan</p>
		2. Tahap Dokumentasi	<p>a. menyusun dokumen sistem manajemen mutu perpustakaan yang meliputi kebijakan mutu, sasaran mutu, prosedur mutu dan instruksi kerja.</p> <p>b. Menyiapkan dokumentasi dengan efektif.</p> <p>c. Meninjau seluruh dokumen yang dibuat sebelum disahkan oleh kepala perpustakaan.</p>
		3. Tahap Implementasi	<p>a. menyebarkan dokumen yang telah disahkan oleh kepala</p>

			<p>perpustakaan kepada tiap bagian di perpustakaan.</p> <p>b. melakukan pelatihan penggunaan prosedur.</p> <p>c. melakukan bukti-bukti hasil pekerjaan dalam bentuk arsip yang baik</p>
		4. Tahap Pra-Sertifikasi	<p>a. Melakukan komunikasi sebelum dilakukan audit internal</p> <p>b. Melakukan audit internal untuk memastikan bahwa sistem manajemen mutu sudah diterapkan.</p> <p>c. Melakukan rapat setelah setelah audit internal dilaksanakan</p>
		5. Tahap Sertifikasi	<p>a. Melakukan audit kecukupan dokumen</p> <p>b. Melakukan penilai terhadap kepuasan pemustaka</p> <p>c. Mengevaluasi dan meningkatkan edesiensi dan efektivitas sistem manajemen mutu yang telah diterapkannya.</p>

F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data adalah suatu cara mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga dapat jelaskan dan dapat dimengerti. Metode pengolahan data dan analisis data yang digunakan yakni metode kualitatif. Teknik pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif yang merupakan teknik pengolahan data yang bersifat nonstatistik.

Mile dan Huberman seperti yang dikutip oleh Salim (2006) dalam (Sugiyono, 2009 : 125), menyebutkan langkah-langkah pengolahan data kualitatif yakni:

a. Reduksi data

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang memfokuskan pada hal-hal yang dianggap perlu dan membuang hal-hal yang tidak perlu serta mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan dari suatu masalah dapat di periksa atau di verifikasi. Peneliti disini mampu memilih mana informasi yang penting dan mana informasi yang tidak penting sehingga ketika menarik kesimpulan, maka data yang diperoleh benar-benar terlihat dan bisa dijadikan informasi.

b. Penyajian data

Pada penelitian kualitatif penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Menurut Mile dan Huberman yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

c. Menarik kesimpulan/verifikasi

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan tersebut dapat berupa gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas atau bahkan tidak jelas, sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

2. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, dengan mengikuti model Miles dan Huberman. Miles dan Huberman (1984) menyatakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus setiap tahapan penelitian sehingga sampai tuntas, dan datanya sampai jenuh. Ada tiga macam kegiatan dalam analisis data kualitatif, yaitu reduksi data (*data reduction*), model data (*display data*) dan penarikan atau verifikasi kesimpulan (*conclusion drawing*).

a. Reduksi data (*data reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari bila diperlukan.

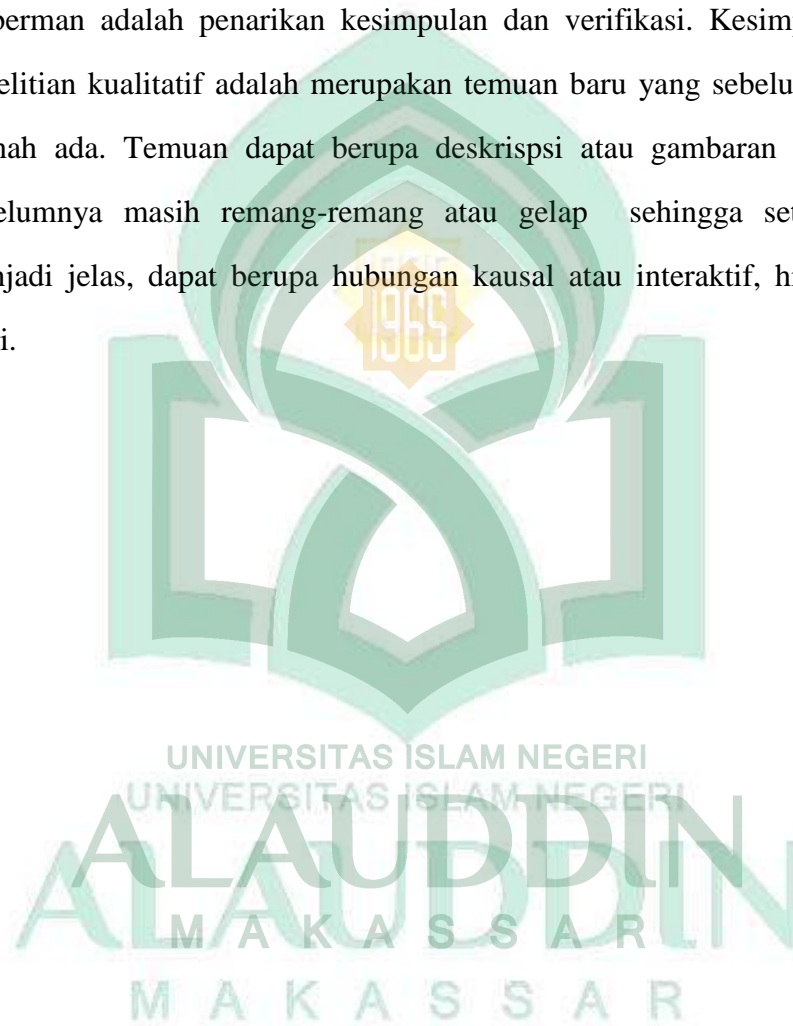
b. Penyajian data (*display data*)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman (1984) menyatakan yang paling sering

digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks dengan bersifat naratif.

c. Verifikasi kesimpulan (*conclusion drawing*)

Langkah ke tiga ini dalam analisis data kualitatif menurut Milis dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.



BAB IV

ANALISIS PENERAPAN ISO 9001:2015 DI UPT. PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS HASANUDDIN MAKASSAR

A. Penerapan ISO 9001:2015 di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar

Awalnya penerapan ISO 9001:2015 diterapkan pada Universitas Hasanuddin Makassar merupakan bagian dari standar internasional manajemen administrasi perguruan tinggi. Agar penerapannya efektif dan efisien maka bagian-bagian yang berada pada naungan dari Universitas Hasanuddin harus menerapkan standar tersebut.

Penerapan ISO 9001:2015 di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar merupakan perubahan dari penerapan ISO 9001:2008 yang pelaksanaannya dilakukan pada tahun 2014 dengan waktu yang singkat dan juga sebagai tuntutan dari pihak Universitas Hasanuddin. Selain itu, pihak dari ISO pun menghimbau kepada seluruh organisasi-organisasi yang masih menggunakan ISO 9001:2008 beralih ke ISO 9001:2015 setelah diresmikannya pada 23 September 2015.

Pada 12 Oktober 2016 sertifikat ISO 9001:2015 dikeluarkan dan saat itu UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin resmi telah menerapkan standar internasional dengan melalui beberapa tahapan maupun klausul-klausul dari penerapan ISO 9001:2015.

Adapun lima tahap dalam penerapan ISO 9001:2015 yang harus dilakukan yaitu:

1. Tahap Persiapan

Pada tahap persiapan diperlukan keputusan seorang kepala perpustakaan dalam menerapkan ISO 9001:2015 dengan melihat sumber daya yang dimiliki dan dibutuhkan pelatihan tentang ISO 9001:2015 yang didampingi oleh konsultan sebelum penerapan standar tersebut. Selain itu, pada tahap persiapan juga diterapkan persyaratan klausul ISO 9001:2015 yaitu memahami organisasi dan konteksnya, memahami kebutuhan dan harapan dari pihak-pihak yang berkepentingan dan menentukan lingkup sistem manajemen mutu dan prosesnya.

Adapun tahap persiapan dan persyaratan klausul ISO 9001:2015 yang harus dilakukan sebelumnya yaitu :

a. Ketersediaan sumber daya manusia dengan melakukan pelatihan

Merupakan langkah awal dalam tahap persiapan dengan persyaratan klausul ISO 9001:2015 agar sumber daya manusia yang berada di perpustakaan dapat menjalankan dengan baik dari penerapan standar internasional tersebut.

Berdasarkan wawancara terhadap pihak UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin kepada informan I mengenai tahap persiapan dalam menerapkan ISO 9001:2015 beliau menyatakan bahwa :

Proses persiapan ISO 9001:2015 itu, kita dikumpulkan mengikuti pelatihan di bawah (LT Kampus) dan di hotel selama 3 hari.

Pernyataan Informan I juga ditambahkan oleh informan II yang menyatakan bahwa :

Kami ikut pelatihan tentang bagaimana penerapan ISO 9001:2015 ada beberapa pelatihannya ada yang 1 hari ada yang 3 hari atau setengah hari yang dilakukan dengan tim konsultan sebagai pematerinya.

Berdasarkan pernyataan informan I dan informan II mengenai tahap persiapan dalam menerapkan ISO 9001:2015. Menurut peneliti, pada tahap persiapan yang dimaksud adalah kesiapan sumber daya manusia dengan mengikuti pelatihan-pelatihan yang mengenai ISO 9001:2015. Sehingga sebelum penerapan ISO terlebih dahulu ada penjelasan mengenai standar tersebut. Sementara hal seperti itu telah dilakukan oleh pihak UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar.

Untuk lebih jelas mengenai tahap persiapan yang dilakukan dalam penerapan ISO 9001:2015 di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin maka peneliti melakukan wawancara kepada informan III yaitu sebagai berikut :

Ada pelatihan, pelatihannya itu dilakukan selama 2 kali yang pertama itu pelatihannya selama beberapa hari kemudian yang kedua ada orangnya yang datang dari ISO 9001:2015 dari Jakarta yang datang di sini untuk pelatihannya menjelaskan secara global apa itu ISO selama 2-3 hari di kantor pusat ISO Universitas.

Dari beberapa pernyataan informan di atas dapat disimpulkan bahwa dalam menerapkan ISO 9001:2015 di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin sudah melakukan pelatihan-pelatihan atau kata lain ada penjelasan mengenai standar tersebut. Dengan demikian, pada tahap persiapan dan persyaratan klausul melalui ketersediaan sumber daya manusia dengan melakukan pelatihan telah dilakukan oleh pihak UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin.

b. Menunjuk manajemen representatif di perpustakaan

Merupakan langkah kedua dari tahap persiapan dan persyaratan klausul dari ISO 9001:2015. Dalam proses menunjuk manajemen representatif dilakukan oleh kepala perpustakaan dengan pertimbangan yaitu dibutuhkan

wakil manajemen yang konsisten dan tentunya mengetahui sistem manajemen mutu yang baik untuk diterapkan di perpustakaan.

Berdasarkan wawancara terhadap pihak UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar kepada informan I mengenai tahap persiapan dalam menerapkan ISO 9001:2015 beliau menyatakan bahwa :

Iya, manajemen representatif itu ditunjuk oleh kepala perpustakaan dan MRnya itu adalah bapak KTU atas nama pak Annis Assiri.

Pernyataan Informan I juga ditambahkan oleh informan II yang menyatakan bahwa :

Iya, ada manajemen representatif untuk di perpustakaan yang ditunjuk oleh kepala perpustakaan yaitu pak Annis Assiri.

Berdasarkan pernyataan informan I dan informan II mengenai tahap persiapan dengan menunjuk manajemen representatif yang ditunjuk oleh kepala perpustakaan agar dapat membantu proses sistem manajemen mutu yang akan diterapkan.

Untuk lebih jelas mengenai tahap persiapan yang dilakukan dalam penerapan ISO 9001:2015 di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin maka peneliti melakukan wawancara kepada informan III yaitu sebagai berikut :

Iya, saya menunjuk pak Annis sebagai manajemen representatif dan bu Ana sebagai pengelola ISO.

Dari beberapa pernyataan informan di atas mengenai tahap persiapan dengan persyaratan klausul ISO 9001:2015 melalui menunjuk manajemen representatif di perpustakaan telah dilakukan pada UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar sebagai wujud dari kemampuan untuk mencapai hasil yang diinginkan dari sistem manajemen mutunya.

c. Memanfaatkan jasa konsultan

Adalah suatu upaya untuk membimbing dan membantu suatu organisasi dalam menerapkan ISO 9001:2015 serta bagian dari tahap persiapan dan persyaratan klausul yaitu menentukan ruang lingkup dari sistem manajemen mutu.

Berdasarkan wawancara terhadap pihak UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin kepada informan I mengenai tahap persiapan dan persyaratan klausul ISO 9001:2015 melalui memanfaatkan jasa konsultan yaitu:

Iya ada, kita punya yaitu SAI Global sebagai jasa konsultan kita, dia yang mengarahkan kita bahwa ini kebijakan mutu itu seperti ini dia yang mengarahkan kita dalam tahap pendokumentasian dan ajari kita tahap-tahapnya.

Pernyataan Informan I juga ditambahkan oleh informan II yang menyatakan bahwa :

Iya, ada kita punya konsultan yang menjelaskan ISO 9001:2015 sebagai pematerinya pada saat pelatihan.

Berdasarkan wawancara terhadap informan I dan Informan II mengenai tahap persiapan dan persyaratan klausul melalui memanfaatkan jasa konsultan dapat disimpulkan bahwa kedua informan menjawab adanya konsultan yang telah memberikan pengetahuan dan menjelaskan tentang ISO 9001:2015.

Untuk lebih jelas mengenai hal tersebut maka peneliti melakukan wawancara terhadap informan III yang mengatakan bahwa :

Ada konsultan pendamping namanya yang menjelaskan ISO 9001:2015 itu setiap hari cukup berapa lama itu juga sampai format-format ISO, dokumen-dokumennya itu apa isinya itu ada konsultannya.

Dari beberapa pernyataan informan di atas mengenai tahap persiapan dengan persyaratan klausul ISO 9001:2015 melalui memanfaatkan jasa

konsultan, peneliti menyimpulkan bahwa UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin telah melakukan apa yang menjadi persyaratan dari penerapan ISO 9001:2015 dengan mendapatkan data wawancara yang saling menguatkan pendapat dari beberapa informan dan sesuai dengan apa yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. Tahap Dokumentasi

Merupakan tahap kedua yang mengenai dokumen-dokumen apa saja yang disiapkan dimana pada persyaratan klausul ISO 9001:2015 mencantumkan bahwa menetapkan dan mengkomunikasikan kebijakan mutu, sasaran mutu dan perencanaan untuk mencapainya.

Adapun tiga bagian dari tahap dokumentasi dalam ISO 9001:2015 yaitu :

a. Kebijakan mutu

Merupakan langkah awal dalam tahap dokumentasi yang memuat tentang apa-apa saja atau rancangan kegiatan dilakukan untuk meningkatkan mutu dari perpustakaan yang ditetapkan oleh kepala perpustakaan.

Berdasarkan wawancara terhadap pihak UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin kepada informan I mengenai tahap dokumentasi dalam menerapkan ISO 9001:2015 beliau menyatakan bahwa :

Kita kumpulkan tiap koordinator setiap unit untuk membuat rencana kerja apa saja pekerjaannya itu dan mencakup apa tetapi untuk kebijakan mutu itu dibuat oleh kepala perpustakaan.

Pernyataan Informan I juga ditambahkan oleh informan II yang menyatakan bahwa :

Kalau kebijakan mutu itu ada pada informan III yang buat karena dia sebagai kepala perpustakaan yang menentukan apa yang menjadi kegiatan dalam meningkatkan mutu dari perpustakaan melalui standar ISO ini.

Berdasarkan pernyataan informan I dan informan II pada tahap dokumentasi dalam menerapkan ISO 9001:2015. Menurut peneliti, tahap

dokumentasi yang dilakukan oleh UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin sebagian telah diterapkan melalui kebijakan mutu.

Untuk lebih jelas mengenai tahap dokumentasi dalam menerapkan ISO 9001:2015 di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin, peneliti melakukan wawancara terhadap informan III yaitu sebagai berikut :

Kebijakan mutunya berdasarkan dari standar mutunya adalah dari standar mutu universitas yang menyangkut perpustakaan.

Dari beberapa pernyataan yang dikemukakan dari informan-informan di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa tahap dokumentasi dengan persayratan klausul melalui kebijakan mutu yang dilakukan di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin sudah dilaksanakan dengan baik berdasarkan dokumen-dokumen yang telah ditetapkan dari pihak ISO karena didampingi oleh Konsultan dari awal penerapan ISO 9001:2015.

Adapun bentuk kebijakan mutu yang dilakukan pihak UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar yaitu mempunyai komitmen yang kuat untuk memuaskan kebutuhan semua *customer/stakeholder* dengan mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 90012015, melalui perbaikan berlanjut. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka manajemen akan menyediakan personil/ karyawan sesuai dengan kompetensi yang sesuai untuk memberikan kontribusi yang optimal pada penyelenggaraan pelayanan perpustakaan, menyediakan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan pemustaka serta meningkatkan kerja sama. *Lihat pada lampiran untuk kebijakan mutu di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar.*

b. Sasaran mutu

Merupakan langkah kedua dari tahap dokumentasi dan persyaratan klausul ISO 9001:2015 yang dengan penjabaran dari kebijakan mutu yang ingin dicapai sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Berdasarkan wawancara terhadap pihak UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar kepada informan I mengenai sasaran mutu pada tahap dokumentasi dan persyaratan klausul dalam menerapkan ISO 9001:2015 yaitu :

Dikumpulkan tiap koordinator setiap unit untuk membuat rencana kerja apa saja pekerjaannya itu dan mencakup apa, serta targetnya berapa setelah itu membuat sasaran mutu dalam satu tahun.

Pernyataan Informan I juga ditambahkan oleh informan II yang menyatakan bahwa :

Sasaran mutu dibuat tiap awal tahun berdasarkan dengan tahun lalu dengan melihat target yang tercapai di tahun lalu apakah sudah tercapai atau belum kalau sudah tercapai maka ditingkatkan dan apabila targetnya tidak mencapai maka kita turunkan sedikit.

Berdasarkan pernyataan informan I dan informan II pada tahap dokumentasi dan persyaratan klausul ISO 9001:2015 melalui sasaran mutu, menurut peneliti pihak dari UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar telah membuat sasaran mutu pada awal tahunnya dengan melihat sebelumnya tingkat ketercapainya tahun lalu.

Untuk lebih jelasnya dalam mengetahui tahap dokumentasi dan persyaratan klausul ISO 9001:2015 melalui sasaran mutu, peneliti melakukan wawancara terhadap informan III dengan mengatakan :

Perencanaan sasaran mutu dilakukan oleh tiap koordinator bagian beserta anggotanya di awal tahun sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Berdasarkan wawancara dari beberapa informan mengenai tahap dokumentasi dan persyaratan klausul melalui sasaran mutu di UPT.

Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar dalam menerapkan ISO 9001:2015 telah sesuai dengan melakukan sebelumnya tahap persiapan sehingga pada tahap dokumentasi dapat dilaksanakan meski biasa terjadi pengulangan rencana kerja dengan target yang ditingkatkan. Kemudian apabila sasaran mutunya telah mencapai tingkat ketercapaian dua tahun berturut-turut maka perlu ada pembaruan untuk meningkatkan mutu dari perpustakaan karena konsep dari ISO 9001:2015 yaitu peningkatan terus-menerus. *Lihat pada lampiran untuk sasaran mutu di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar.*

c. Prosedur mutu dan instruksi kerja

Merupakan dokumen yang berisi langkah-langkah kegiatan dari sasaran mutu dan kebijakan mutu pada tahap dokumentasi dengan persyaratan klausul ISO 9001:2015.

Berdasarkan wawancara pihak UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar kepada informan I mengenai prosedur mutu dan instruksi kerja pada tahap dokumentasi yaitu :

Prosedur mutu hanya dilakukan oleh dua bagian unit kerja yaitu unit teknologi informasi dan layanan umum sedangkan unit kerja lain hanya membuat sasaran mutu sehingga saya tidak terlibat langsung dalam pembuatannya hanya saja dokumennya yang ada.

Pernyataan informan I ditambahkan oleh Informan II yang menyatakan bahwa :

Pembuatan prosedur mutu dan instruksi kerja tetap seperti tahun lalu karena berdasarkan flowchart tidak ada perubahan.

Berdasarkan wawancara dari informan I dan Informan II mengenai prosedur mutu dan instruksi kerja pada tahap dokumentasi dengan persyaratan klausul ISO 9001:2015 maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pihak dari

UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar telah melakukannya dan tidak terjadi perubahan yang berubah hanyalah target pencapaiannya saja.

Untuk lebih jelas mengenai hal tersebut peneliti melakukan wawancara terhadap informan III yang menyatakan :

Proses prosedur mutu atau flowchart merupakan alur kerja yang dibuat oleh tiap unit kerja dan kegiatan yang akan dikerjakan setiap harinya.

Berdasarkan wawancara dari beberapa informan mengenai prosedur mutu dan instruksi kerja pada tahap dokumentasi dengan persyaratan klausul ISO 9001:2015 di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar telah diterapkannya karena pembagian kerja yang secara merata dan mengerjakan suatu kegiatan sesuai dengan alur kerja dari setiap bagian yang ada di perpustakaan. *Lihat pada lampiran untuk prosedur mutu dan instruksi kerja di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar.*

3. Tahap Implementasi

Setelah tahap persiapan dan dokumentasi dilakukan maka kepala perpustakaan mengesahkan semua dokumen-dokumen tersebut dan menyebarkan ke tiap unit dalam perpustakaan untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan yang telah disahkan. Selain itu, pada persyaratan klausul ISO 9001:2015 organisasi harus menetapkan, menerapkan dan memelihara proses-proses untuk menentukan bahwa memiliki kemampuan untuk memenuhi persyaratan sebelumnya. Adapun aspek yang dilakukan pada tahap ini ada dua yaitu :

a. Pelatihan penggunaan prosedur mutu

Pada aspek ini semua staf maupun pustakawan harus mengikuti pelatihan penggunaan prosedur mutu agar mengurangi masalah yang mungkin akan terjadi.

Berdasarkan wawancara terhadap pihak UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar kepada informan I mengenai pelatihan penggunaan prosedur mutu pada tahap implementasi beliau menyatakan bahwa:

Penggunaan prosedur sudah dilakukan dengan mengikuti pelatihan di ruang LT universitas dan di hotel selama 3 hari.

Pernyataan dari Informan I juga ditambahkan oleh informan II yang menyatakan bahwa :

Pelatihan penggunaan prosedurnya sudah diberikan sebelumnya ada selama 1 hari dan ada juga selama 3 hari.

Berdasarkan pernyataan informan I dan informan II pada tahap implementasi dan persyaratan klausul melalui pelatihan prosedur mutu dalam menerapkan ISO 9001:2015 di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar telah meninjau konsekuensi dari perubahan yang tidak diinginkan, mengambil tindakan untuk mengurangi efek samping, sesuai dengan yang dibutuhkan sehingga pihak penjaminan mutu dan kepala perpustakaan melakukan pelatihan sebelumnya terhadap penggunaan prosedur mutu.

b. Bukti-bukti hasil pekerjaan dalam bentuk arsip

Pada tahap ini diperlukan informasi terdokumentasi oleh organisasi yang menerapkan sistem manajemen mutu agar dikendalikan untuk memastikan tersedia dan cocok untuk digunakan, dimana dan kapan diperlukan serta terlindungi dengan baik atau kehilangan integrasi.

Berdasarkan wawancara terhadap pihak UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin kepada informan I mengenai bukti-bukti hasil pekerjaan dalam arsip pada tahap implementasi dan persyaratan klausul dalam menerapkan ISO 9001:2015 beliau menyatakan bahwa :

Dokumen yang disiapkan yaitu paling penting sasaran mutu, prosedur mutu dan instruksi kerja tetapi ada bagian yang tidak mempunyai instruksi kerja.

Pernyataan Informan I juga ditambahkan oleh informan II yang menyatakan bahwa :

Dokumen yang saya buat itu ada pada informan I mulai dari kebijakan mutu, sasaran mutu, prosedur mutu dan instruksi kerja.

Berdasarkan pernyataan informan I dan informan II pada tahap implementasi dan persyaratan klausul melalui bukti-bukti hasil pekerjaan dalam arsip dalam menerapkan ISO 9001:2015. Menurut peneliti, tahap implementasi dan persyaratan klausul yang dilakukan oleh UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar yaitu semua tiap koordinator unit membuat dokumen yang berisi sasaran mutu, prosedur mutu dan instruksi kerja setelah itu dikumpulkan oleh pihak ISO pengelola atau bagian administrasi ISO perpustakaan.

Untuk lebih jelas mengenai tahap dokumentasi dalam menerapkan ISO 9001:2015 di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin, peneliti melakukan wawancara kepada informan III yaitu sebagai berikut :

Sebenarnya saya nda terlalu mengetahui soal dokumen yang harus disiapkan tetapi informan I yang lebih mengetahui karena beliau termasuk bagian dari ISO di perpustakaan sedangkan yang memutuskan apa yang ditetapkan adalah saya sendiri.

Berdasarkan penyataan dari beberapa informan di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa tahap implementasi dan persyaratan klausul merupakan kelanjutan dari dua tahap sebelumnya jadi ada keterkaitan dari tahap persiapan sampai dengan tahap implementasi dan persyaratan klausul penerapan ISO 9001:2015 di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar telah memenuhi persyaratan dengan adanya yang menyimpan, memelihara dan mengendalikan informasi yang telah terdokumentasi seperti informasi yang didapatkan di atas bahwa bu Ana sebagai pengendalian informasi terdokumentasi di UPT. Perpustakaan Universitas Makassar.

4. Tahap Pra-Sertifikasi

Adapun dari persyaratan klausul dari ISO 9001:2015 yaitu evaluasi kinerja dengan pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi sebagai bukti hasil dari sistem manajemen mutu yang telah diterapkan. Pada tahap ini dalam penerapan ISO 9001:2015 merupakan penentuan bahwa perpustakaan atau organisasi lain menerapkan standar tersebut atau tidak dan untuk mengukurnya dilakukan penilaian (audit) serta penilaiannya ada dua yaitu audit internal dan audit eksternal.

Beberapa aspek yang dapat dilakukan sesuai dengan tahap pra-sertifikasi maupun persyaratan klausul dari ISO 9001:2015 yaitu :

a. Komunikasi sebelum melakukan penilaian internal

Sebuah bentuk dari pemantauan secara internal dari suatu organisasi sebelum adanya penilaian dari pihak internal suatu bagian organisasi tersebut.

Berdasarkan wawancara terhadap pihak UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin kepada informan I mengenai tahap pra-sertifikat dalam menerapkan ISO 9001:2015 beliau menyatakan bahwa :

Sebelum audit dilaksanakan pihak rektorat memberi informasi paling lambat sehari sebelumnya kepada kami bahwa ada audit sehingga kami hanya melengkapi dokumen dan yang paling sering dicari saat audit itu sasaran mutu dan laporannya.

Pernyataan informan I juga ditambahkan oleh informan II yang menyatakan bahwa :

ISO sekretariat universitas biasa disebut penjaminan mutu universitas melalui surat edaran atau dengan mengundang tim ISO tiap unit yang berada pada naungan universitas.

Berdasarkan pernyataan informan I dan informan II mengenai tahap Pra-Sertifikasi dan persyaratan klausul melalui komunikasi sebelum melakukan penilaian internal dalam menerapkan ISO 9001:2015 di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar yaitu adanya pihak penjaminan universitas

memberi informasi sebelum penilaian internal (audit internal) melalui surat edaran atau memberikan pelatihan sebelum audit internal dilaksanakan.

Untuk mengetahui lebih jelas mengenai tahap Pra-Sertifikasi penerapan ISO 9001:2015 di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar sehingga peneliti melakukan wawancara kepada informan III sebagai berikut :

Sebelum audit internal dilakukan pihak ISO universitas atau penjaminan mutu universitas yang berada di rektorat memberitahukan sehari sebelumnya dengan memanggil pihak ISO dari tiap bagian universitas.

Berdasarkan hasil pernyataan yang dilakukan oleh para informan di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pada pelaksanaan penerapan ISO 9001:2015 di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar melalui tahap pra-sertifikasi dan persyaratan klausul melalui komunikasi internal telah dilakukan dengan baik dari pihak penjaminan mutu universitas yaitu sebagai pemantauan internal yang bertugas membimbing dan memberi informasi yang dibutuhkan sebelum penilaian internal dilakukan.

b. Melakukan penilaian melalui audit internal

Organisasi harus melakukan audit internal pada selang waktu yang direncanakan untuk memberikan informasi apakah sistem manajemen mutu sesuai dengan persyaratan organisasi itu sendiri untuk sistem manajemen mutu dan persyaratan dari standar internasional ini.

Berdasarkan wawancara terhadap pihak UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin kepada informan I mengenai tahap pra-sertifikasi dalam menerapkan ISO 9001:2015 beliau menyatakan bahwa :

Audit internal dilakukan 6 bulan sekali, mungkin bagian penjaminan mutu universitas yang tahu itu tentang audit-audit karena biasanya itu yang menjadwalkannya.

Pernyataan informan I juga ditambahkan oleh informan II yang menyatakan bahwa :

Penilaian dari penerapan ISO 9001:2015 berdasarkan audit internal dilakukan tiap semester atau 6 bulan sekali setahun.

Berdasarkan wawancara dari informan I dan informan II mengenai hal tersebut maka menurut peneliti penilaian yang dilakukan melalui audit internal yang dilakukan di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar selama enam bulan sekali ini juga dapat menunjukkan bahwa komitmen dari manajemen puncak untuk meninjau dari sistem manajemen mutu suatu organisasi dapat berjalan dengan baik atau tidak.

Untuk lebih jelas mengenai tahap pra-sertifikat dan persyaratan klausul ISO 9001:2015 di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar dengan melakukan wawancara terhadap informan III yang menyatakan bahwa:

Cara penilaiannya yaitu dilakukan audit internal yang terdapat pada universitas yang ditunjuk langsung oleh rektor melalui penjaminan mutu universitas yang berasal dari dosen maupun dekan fakultas untuk menilai penerapan ISO 9001:2015 di UPT. Perpustakaan dan pada tiap-tiap lembaga yang menerapkan standar tersebut.

Berdasarkan wawancara dari beberapa informan di atas mengenai tahap pra-sertifikasi dan persyaratan klausul dengan melakukan penilaian melalui audit internal di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa adanya audit internal yang berasal dari pihak universitas itu sendiri dengan melibatkan dosen, dekan maupun staf yang mengetahui secara detail mengenai sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 yang diberi tugas oleh manajemen puncak agar memilih auditor dan melaksanakan audit untuk memastikan objektivitas dan ketidakberpihakan proses audit.

c. Tinjauan manajemen dengan melakukan rapat

Adanya tinjauan manajemen untuk kesesuaian, kecukupan, efektivitas dan keselarasan dengan arah strategis organisasi dengan menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti pelaksanaan program audit dan hasil audit.

Berdasarkan wawancara terhadap pihak UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin kepada informan I mengenai tahap pra-sertifikasi dengan tinjauan manajemen dengan melakukan rapat dalam menerapkan ISO 9001:2015 beliau menyatakan bahwa :

Setelah hasil audit internal keluar pihak penjaminan mutu universitas memberitahukan melalui surat atau pesan singkat untuk datang melihat hasilnya kemudian dilakukan perbaikan sebelum audit dilaksanakan selanjutnya.

Pernyataan informan I juga ditambahkan oleh informan II yang menyatakan bahwa :

Penilaiannya itu dilakukan melalui audit internal setelah audit internal kami dikumpulkan oleh pengelola ISO untuk membicarakan hasil temuan dari audit internal kemudian kita perbaiki apa yang menjadi temuannya sebelum audit eksternal.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap informan I dan informan II mengenai tinjauan manajemen dengan melakukan rapat pada tahap pra-sertifikasi menurut peneliti bahwa setelah audit internal dilakukan maka pengelola ISO beserta manajemen representatif mengumpulkan tiap kordinator unit dan para staf di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar untuk meninjau hasil temuan pada audit internal yang didapatkan dari penjaminan mutu universitas agar diperbaiki sebelum diadakan audit eksternal.

Untuk lebih jelas mengenai tahap pra-sertifikasi di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar maka peneliti melakukan wawancara terhadap informan III yang menyatakan bahwa:

Kemudain hasil dari audit tersebut diberikan kepada pihak ISO universitas nanti dari kantor pusat memanggil tim ISO Perpustakaan seperti Pak Anis dan Bu Ana untuk melihat catatan-catatan temuan dari audit internal dilakukan agar diperbaiki sebelum audit eksternal dilaksanakan.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan mengenai tahap pra-sertifikasi maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pihak manajemen puncak yang mempertimbangkan pentingnya proses-proses yang berkaitan dan perubahan yang mempengaruhi organisasi dari hasil audit sebelumnya serta meninjau tindakan perbaikan sesuai dengan sistem manajemen mutu.

5. Tahap Sertifikasi

Pada tahap ini bisa dilakukan bisa juga tidak karena biasanya apabila sebuah institusi atau organisasi telah melaksanakan empat tahap sebelumnya maka perpustakaan atau organisasi itu bisa dikatakan telah menerapkan standar tersebut. Akan tetapi, tahap ini juga diperlukan untuk lebih memastikan atau mempertegas kembali suatu perpustakaan telah menerapkan ISO 9001:2015 melalui tahapan sebelumnya. Akan tetapi, jika dilihat dari persyaratan klausul maka organisasi harus menentukan dan memilih peluang untuk peningkatan dari penerapan ISO 9001:2015 agar memenuhi kebutuhan pemustaka dan meningkatkan kepuasan pemustaka.

Ada beberapa aspek dalam tahap ini yaitu:

a. Audit kecukupan dokumen

Yaitu memastikan suatu organisasi untuk menyimpan hasil informasi terdokumentasi sebagai bukti dalam menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015.

Berdasarkan wawancara terhadap pihak UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin kepada informan I mengenai tahap sertifikasi pada audit kelengkapan dokumen yang menyatakan bahwa :

Saya hanya melengkapi dokumen dan yang paling sering dicari saat audit itu sasaran mutu dan laporannya. Jadi, sya bukan kerja tapi saya memberitahukan kepada tiap-tiap unit kerja, minta tolong kita buat menyiapkan dokumen dan mengingatkan mereka terhadap dokumennya.

Pernyataan informan I juga ditambahkan oleh informan II yang menyatakan bahwa :

Kelengkapan dokumen itu ada sama bu Ana karena beliau yang mengumpulkan dokumen tersebut hanya saja saya yang buat sasaran mutu, prosedur mutu dan instruksi kerja serta laporannya.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap informan I dan informan II, menurut peneliti dalam audit kecukupan dokumen itu ada sama bu Ana yang sebagai pengelola ISO dengan mengetahui dokumen-dokumen apa saja yang dibutuhkan pada saat audit dan tugasnya juga menyimpan informasi terdokumentasi dalam menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar.

Untuk mengetahui lebih jelas mengenai tahap sertifikasi di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin, peneliti melakukan wawancara kepada informan III yang menyatakan bahwa:

Audit itu adalah mau menyakinkan apakah target yang direncanakan tahun ini tercapai atau tidak. Walaupun tidak tercapai berapa persen tingkat ketercapaian atau batas target atau melewati batas tercapai.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan mengenai tahap sertifikasi melalui audit kelengkapan dokumen di UPT. Perpustakaan

Universitas Hasanuddin Makassar maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa melakukan penilaian dengan cara audit kelengkapan dokumen yaitu untuk memastikan tingkat ketercapaian dengan informasi terdokumentasi yang dimiliki sesuai dengan sistem manajemen mutu.

b. Pengukuran terhadap kepuasan pemustaka

Merupakan suatu upaya untuk mengetahui sejauhmana perpustakaan menyediakan produk dan layanan terhadap kepuasan pemustaka.

Berdasarkan wawancara terhadap pihak UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin kepada informan I mengenai tahap sertifikasi pada audit kelengkapan dokumen yang menyatakan bahwa :

Saya itu bagianny ISO administrasinya tetapi klo ditanya indeks kepuasan itu tanyakan kepada pak Jamal karena dia itu yang membuat kuisionerny untuk mengukur kepuasan pemustaka. Pembagian angket tersebut dilakukan setiap semester atau 2 kali dalam setahun.

Pernyataan informan I juga ditambahkan oleh informan II yang menyatakan bahwa :

Kuesioner kepuasan pemustaka itu adalah untuk meningkatkan kualitas layanan berdasarkan dengan LIBQUAL jadi berbeda walaupun dalam standar tersebut disebutkan bahwa dilakukan pengukuran kepuasan pemustaka sebelum adanya ISO kita sudah menerapkan kuesioner tentang kepuasan pemustaka dan setelah adanya ISO kita hanya sesuaikan dengan standar ISO tsb.

Berdasarkan pernyataan yang diberikan oleh informan I dan informan II mengenai tahap sertifikasi menurut peneliti dalam penerapan ISO 9001:2015 di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar yaitu melakukan evaluasi terhadap layanan dengan menyebarkan kuesioner kepuasan pemustaka berdasarkan ISO.

Untuk mengetahui lebih jelas mengenai tahap sertifikasi di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin, peneliti melakukan wawancara kepada informan III yang menyatakan bahwa:

Kepuasan pengguna merupakan mediasi atau indikator bahwa layanan sudah memuaskan bagi pengguna. Adapun yang mempengaruhi kepuasan pengguna sarana dan prasarana dengan tersedianya buku terhadap kebutuhannya berupa cetak dan non cetak (provider yang kita langgan dan bekerjasama) serta lingkungan.

Berdasarkan dari beberapa pernyataan dari informan di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pada tahap sertifikasi dalam penerapan ISO 9001:2015 di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar telah melakukan penilaian terhadap kepuasan pemustaka sebelum adanya ISO akan tetapi, setelah adanya ISO pihak dari UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar hanya menyesuainya saja. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa ada penilaian terhadap persepsi pengguna melalui penyebaran kuisioner yang berisi tentang kepuasan dalam pelayanan.

c. Peningkatan berkelanjutan

Merupakan cakupan dari koreksi, tindakan perbaikan dan meningkatkan kesesuaian dari efektivitas sistem manajemen mutu melalui evaluasi kebutuhan tindakan untuk menghilangkan penyebab-penyebab dari ketidaksesuaian.

Berdasarkan wawancara terhadap pihak UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin kepada informan I mengenai tahap sertifikasi pada peningkatan

Evaluasinya itu, pernah sy dengar entah sebelum audit atau sesudah audit tapi yang saya tahu itu dia memeriksa kelengkapan dokumen yang kami miliki itu yang diceklis, ISO sekertariat yang mengevaluasi kita punya dokumen.

Pernyataan informan I juga ditambahkan oleh informan II yang menyatakan bahwa :

Setiap 2 bulan sekali diadakan evaluasi dalam kehadiran staf yg dilakukan oleh bagian tata usaha jika ada kehadiran staf yang dibawah rata-rata maka staf tersebut dipanggil dan diberi surat peringatan.

Berdasarkan pernyataan yang diberikan oleh informan I dan informan II mengenai tahap sertifikasi dalam penerapan ISO 9001:2015 menurut peneliti evaluasi yang dilakukan ada dua yaitu evaluasi kehadiran staf dan evaluasi terhadap informasi terdokumentasi.

Untuk mengetahui lebih jelas mengenai tahap sertifikasi dalam menerapkan ISO 9001:2015 peneliti mewawancarai informan III yang menyatakan bahwa:

Ada, kalau dulu itu pengawasan yang dilakukan itu setiap semester bahkan awal-awal setiap tahun kemudian ditingkatkan tiap semester pengawasan itu adalah seperti audensi (audit internal dan audit eksternal). dikumpulkan dalam rapat dan mereka menjelaskan bagian-bagian ISO. ISO ini cuman menetapkan apa yang akan dinilai proses administrasinya tapi isi dari targetnya apanya kita yang mengisi.

Berdasarkan dari beberapa pernyataan dari informan di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pada tahap sertifikasi dalam penerapan ISO 9001:2015 di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin melakukan pengawasan yaitu adanya tim auditor yang memantau tiap semester dan melakukan evaluasi tiap hasil dari tim audit. Adapun evaluasi terhadap layanan yaitu menyebarkan kuesioner kepuasan pemustaka yang disebarkan pada bagian dari layanan perpustakaan dan melihat statistik penggunaan jasa perpustakaan pada aplikasi yang digunakan ataupun dalam buku pencatatan peminjaman dan pengunjung perpustakaan.

B. Perkembangan Penerapan ISO 9001:2015 di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar

Perkembangan penerapan ISO 9001:2015 dapat dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal seperti adanya pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki seorang pengelola perpustakaan atau pustakawan untuk melaksanakan apa yang menjadi standar yang telah ditetapkan untuk diterapkan. Faktor eksternal yaitu adanya penambahan intensif terhadap kinerja yang telah dilakukan oleh tiap pengelola perpustakaan.

Adapun untuk mengetahui perkembangan penerapan ISO 9001:2015 di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar yaitu:

a. Perubahan perilaku pegawai atau motivasi kerja

Merupakan perubahan yang terjadi pada inovasi proses perbaikan mutu yang dipengaruhi oleh pengetahuan, keterampilan, kepercayaan, lingkungan dan tujuan suatu organisasi.

Berdasarkan wawancara terhadap pihak UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin kepada informan I mengenai perubahan perilaku pegawai atau motivasi kerja yang menyatakan bahwa :

Ada, Perkembangannya sangat karena dengan adanya ini kita tahu betul apa yang akan dikerjakan sehingga tidak ada pegawai yang tidak ada pekerjaannya.

Pernyataan informan I juga ditambahkan oleh informan II yang menyatakan bahwa :

Perubahan motivasi kerja banyak faktor yang berpengaruh bukan hanya ISO tapi faktor gaji pun berpengaruh seperti kebijakan checklock itu bukan ISO yang mengatur tapi itu merupakan kebijakan dari KEPMENPAN

Berdasarkan pernyataan informan I dan informan II mengenai perkembangan penerapan ISO 9001:2015 melalui perubahan perilaku pegawai

menurut peneliti ada yang tidak sependapat dengan penerapan ISO 9001:2015 di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar ada perkembangan melainkan ada unsur yang lain mempengaruhi bukan hanya ISO 9001:2015 tapi ada aspek lain seperti adanya KEPMENPAN.

Untuk mengetahui lebih jelas mengenai perkembangan penerapan ISO 9001:2015 maka peneliti mewawancarai informan III yang menyatakan bahwa :

Yang banyak dirasakan adalah perubahan-perubahan perilaku, artinya yang tadinya orang bekerja secara alami saja sekarang orang bekerja secara standar dan berdasarkan target karena ISO itu memang sudah jelas alur-alur pekerjaannya apa yang dikerjakan.

Berdasarkan pernyataan beberapa informan di atas mengenai perkembangan penerapan ISO 9001:2015 melalui perubahan perilaku pegawai atau motivasi kerja di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar maka dapat disimpulkan bahwa adanya ISO 9001:2015 dapat mengubah perilaku pegawai dalam bekerja atau motivasi kerja meski tidak secara signifikan.

b. Ketersediaan informasi di perpustakaan

Merupakan suatu informasi yang tersedia sesuai dengan kebutuhan dari pemustaka.

Berdasarkan wawancara terhadap pihak UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin kepada informan I mengenai ketersediaan informasi di perpustakaan yang menyatakan bahwa

Kalau ketersediaan informasi bisa dilihat dari penyediaan informasi dalam bentuk online.

Pernyataan informan I juga ditambahkan oleh informan II yang menyatakan bahwa :

Ketersediaan informasi sekarang ini masih berfokus dalam bentuk online karena perpustakaan ini juga tidak menerapkan security gate dan tidak adanya cctv karena melihat dana yang cukup besar untuk menerapkannya sehingga kemungkinan terjadi pencurian bahan pustaka.

Berdasarkan pernyataan informan I dan informan II, peneliti dapat menyimpulkan bahwa ketersediaan informasi di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar hanya berkembang pada koleksi non tercetak karena melihat informasi yang semakin hari berlimpah ruah dibandingkan dengan tercetak perlu adanya alat bantu seperti security gate dan cctv yang memerlukan dana yang cukup besar sedangkan dana yang dianggarkan untuk perpustakaan tidak mengalami perkembangan.

Untuk mengetahui lebih jelas mengenai ketersediaan informasi pada perkembangan penerapan ISO 9001:2015 maka peneliti mewawancarai informan III yang menyatakan bahwa:

. Kalau perpustakaan lebih ampu dapat dilihat dari beberapa factor seperti sarana dan prasarana, bisa kita lihat dari pengadaan buku yang dari 6 tahun lalu dibatasi buku yang tercetak yang digantikan dengan melanggan buku dan jurnaal berbasis online. Apabila dikatakan kemajuan perpustakaan itu bisa dilihat dari ketersedian informasi yang tidak terbatas karena melanggan jurnal dan buku berbasis online yang bisa diunduh kapan dan dimana saja dengan full text

Berdasarkan beberapa hasil wawancara informan di atas mengenai ketersediaan informasi pada perkembangan penerapan ISO 9001:2015 maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa adanya perkembangan ketersedian koleksi yang tanpa batas atau dengan kata lain koleksi yang berbasis non cetak sehingga dapat diakses kapan dan dimana saja kita berada.

c. Alur kerja yang terarah dan terdokumentasi

Merupakan ciri khas dari ISO 9001:2015 yang mengutamakan informasi yang terdokumentasi dan menentukan alur kerja yang terarah.

Berdasarkan wawancara terhadap pihak UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin kepada informan I mengenai alur kerja yang terarah dan terdokumenrasi yang menyatakan bahwa:

Dengan adanya ini kita tahu betul mi dulu itu belum terencana yang ada di kepala tidak tertuang dalm dokumen tapi sekarang tertuang pada dokumen jadi klo dimutasi itu orangnya bisa kita baca mi prosedur kerja kita tahu mi apa yang harus kita lakukan dan prosedur mutu sebelumnya

Pernyataan informan I juga ditambahkan oleh informan II yang menyatakan bahwa :

Kalau dikatakan berkembang tau tidak itu belum terukur karena kalau saya ditanya tentang berkembang atau tidak sy tidak bisa katakana berkembang. Kita tidak tahu ada perkembangan dan perubahan atau tidak karena kita belum melakukan penelitian terhadap penerapan iso itu sendiri

Berdasarkan pernyataan informan I dan informan II, peneliti dapat menyimpulkan bahwa adanya perkembangan dan perubahan yang signifikan dari administrasi perpustakaan yang terdokumentasi.

Untuk mengetahui lebih jelas mengenai perkembangan penerapan ISO 9001:2015 peneliti melakukan wawancara kepada informan III yang menyatakan bahwa:

Sekarang sejak diterapkan ISO yang kelihatan yang bisa kita ukur adalah mengenai kinerja dari pustakawan dan tentu saja kinerjanya akan berpengaruh pada apa yang dia kerjakan karena dia juga tak bisa menuliskan apabila karena ISO itu memang sudah jelas alur-alur pekerjaannya apa yang dikerjakan.

Berdasarkan pernyataan beberapa informan di atas mengenai perkembangan penerapan ISO 9001:2015 melalui alur kerja yang terarah dan terdokumentasi di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa dengan adanya ISO kinerja setiap pustakawan terdokumentasi sehingga dapat diukur apa yang dikerjakan dan pustakawan dapat bekerja sesuai alur kerja yang telah dibuat melalui prosedur mutu dan instruksi kerja.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh di lapangan, dengan menggunakan metode pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi mengenai penerapan ISO 9001:2015 di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Proses penerapan ISO 9001:2015 di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar sudah terealisasi dengan baik sebab adanya pengenalan dengan melakukan pelatihan kepada staf atau pegawai sebelum penerapan ISO 9001:2015 dan adanya konsultan yang membantu untuk melaksanakan tahapan dan persyaratan klausul berdasarkan lima tahap yaitu tahap persiapan, tahap dokumentasi, tahap implementasi, tahap pra-sertifikasi dan tahap sertifikasi serta adanya pengukuran terhadap kepuasan pemustaka dengan menyebarkan kuesioner setiap 2 kali satu tahun.
2. Perkembangan penerapan ISO 9001:2015 di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar sudah mengalami perkembangan yaitu kinerja pustakawan dan staf perpustakaan dapat diukur melalui perencanaan program kerja berdasarkan target ketercapaian selama satu tahun, pola kerja yang terstruktur dan terarah, adanya evaluasi kinerja

setiap tahunnya serta ketersediaan informasi yang berbasis online sehingga daya akses dapat dijangkau.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dipaparkan di atas maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk mempertahankan dalam merealisasikan penerapan ISO 9001:2015 di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar diharapkan untuk meningkatkan komitmen dan pemahamannya terhadap penerapan ISO 9001:2015 serta keterlibatan semua pihak dalam memberikan sosialisasi yang mendalam mengenai penerapan ISO 9001:2015.
2. Untuk lebih mengembangkan UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar, maka peneliti menyarankan agar pembuatan program kerja lebih berfokus pada kepuasan pemustaka dengan meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana serta meningkatkan motivasi kerja terhadap pustakawan dan staf perpustakaan melalui intensif gaji tambahan atau ada penghargaan bagi pustakawan atau staf yang berprestasi dan rajin.

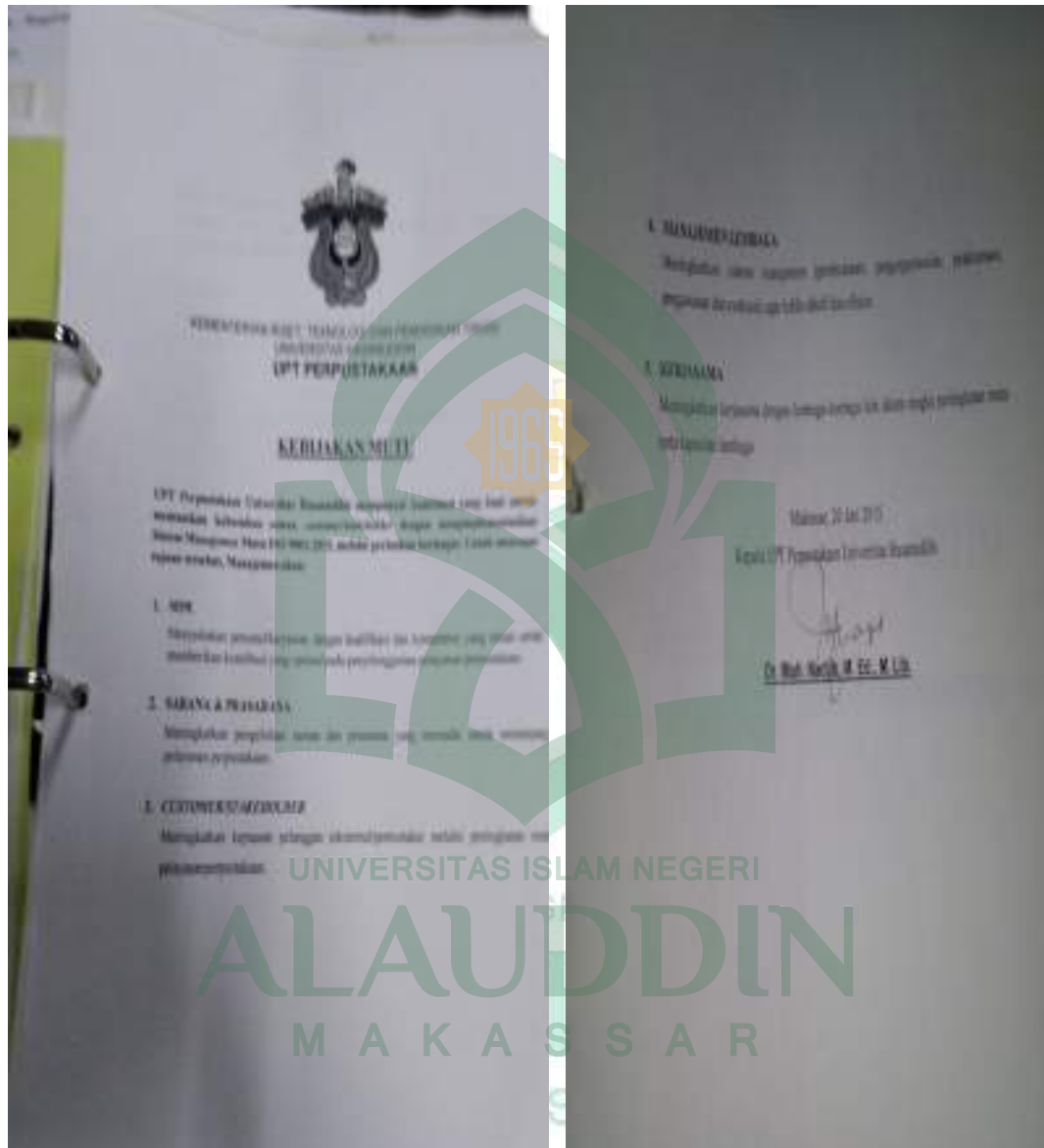
DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M. Editor. 2007. *Ilmu dan Aplikasi Pendidikan*. Bandung : Pedagogiana Press
- Arikunto. 2007. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Andi Ibrahim. 2014. *Pengantar Ilmu Perpustakaan dan Kearsipan*. Jakarta : Gunadarma Ilmu
- _____. *Manajemen Pengembangan Kinerja Pustakawan Perguruan Tinggi di ERA Globalisasi Informasi untuk Meningkatkan Mutu Layanan di Perpustakaan*. Jurnal ilmu perpustakaan & khizanah al-Hikmah, 2 (1) : 67
- Asy'ari, Hasyim. 2013. *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 di UIN* Maliki Ibrahim Malang.
<http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/24005>
- BSN. 2014. *Pengantar Standardisasi : Edisi Kedua*. Jakarta : Badan Standardisasi Nasional
- _____. 2014. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2014 Tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian*. Jakarta : Badan Standardisasi Nasional
- _____. 2016. *Pemahaman SNI ISO 900:2015*. Jakarta : Badan Standardisasi Nasional
- Chowdhury, GG, et.al. 2008. *Librarianship : An Inttroduction*. London : Facet Publishing
- Emzir. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif : Analisis Data*. Jakarta : Rajawali Pers
- Esterbeg, Kristin G. 2002. *Qualitative Methods in Social Research*. New York : McGraw Hill
- Fatmawati, Endang. 2013. *Mata Baru Penelitian Perpustakaan : dari SERQUAL ke LibQUAL*. Jakarta : Sagung Seto
- Gaspersz, Vincent. 2002. *ISO 9001 : 2001 and continual quality improvement*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- _____. 2002. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta : Kerjasama Yayasan Indonesia Ernas, Institut VINCENT dengan Gramedia Pustaka Utama
- Hendartho, Dony. 2014. *Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mandala Indonesia*. Transparansi Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi, 6 (2) : 137
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2014. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional
- Lasa HS. 2009. *Starategi Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima*. Buletin Perpustakaan Universitas Airlangga, 4 (1) : 7-14. Surabaya : Perpustakaan Universitas Airlangga

- _____. 2014. *Standardisasi Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Surakarta : Perpustakaan Universitas Slamet Riyadi Surakarta
- Mahmud, Marzuki. 2012. *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta : Rajawali Pers
- Mathar, Muh. Quraisy. 2014. *Manajemen dan Organisasi Perpustakaan*. Makassar : Alauddin University Press
- Miles, Matthew B., Huberman, Michael A. 1984. *Qualitative Data Analysis : A Sourcebook of New Methods*. London : Sage Publication, Beverly Hills
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- _____. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Muliyadi, Irvan. 2013. *Dasar-Dasar Kepustakawanan*. Makassar : Alauddin University Press
- Nasution, S. 1996. *Metode Research : Penelitian Ilmiah*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nawawi, Hadari. 1995. *Metode Penelitian Bidang Social*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- PNRI. 2009. *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*. Jakarta : Perpustakaan Nasional Republik Indonesia
- Ramadhany, Fitriana Fajrin, Supriono. 2017. *Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 Dalam Menunjang Pemasaran (Studi Pada PT. Tritama Bina Karya Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis 53 (1) : 36-37
- Ruslan, Rosady. 2010. *Metode Penelitian : Public Relations & Komunikasi*. Jakarta : Rajawali Pers
- Saleh, Abdul Rahman, Safitri Sri Rahayu. 2015. *Penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 di Perpustakaan*. Jakarta : Sagung Seto
- Shihab, M. Quraisy. 2002. *Tafsir Al-Mishbah : Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*. Jakarta : Lentera Hati
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta
- _____. 2015. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- _____. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta
- Sunarya. 2012. *Standarisasi dalam Industri Perdagangan : Konsep dan Penerapan dalam Globalisasi*. Depok : Papas Sinar Sinanti
- Syukur, Agus. 2016. *Cara Mudah Implementasi ISO 9001: 2015 beserta Teknik Audit dan Improvement Melalui 5 R dan Poka Yoke*. Bandung : Mujahid Press
- Suryabrata, Sumadi. 2009. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Rajawali Pers
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta : Andi
- Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. 2013. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah : Skripsi, Tesis, Disertasi dan Laporan Penelitian*. Makassar : Alauddin University Press

LAMPIRAN

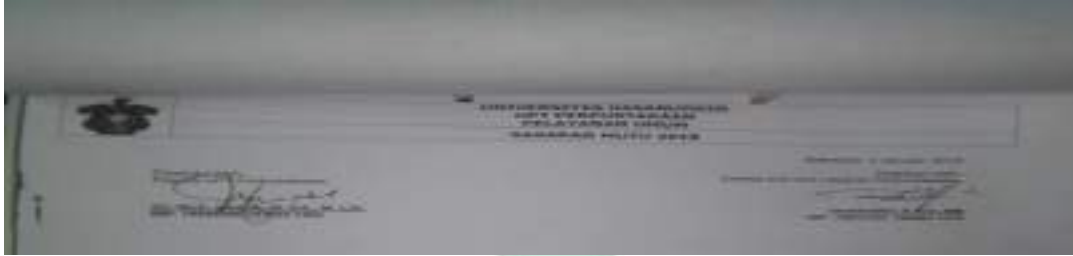
A. Kebijakan Mutu



1. Bagian Layanan

[illegible]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUKSES		UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUKSES		UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUKSES		UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUKSES		UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUKSES	
1. Universitas Islam Negeri SukSES	2. Universitas Islam Negeri SukSES	3. Universitas Islam Negeri SukSES	4. Universitas Islam Negeri SukSES	5. Universitas Islam Negeri SukSES	6. Universitas Islam Negeri SukSES	7. Universitas Islam Negeri SukSES	8. Universitas Islam Negeri SukSES	9. Universitas Islam Negeri SukSES	10. Universitas Islam Negeri SukSES



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R
M A K A S S A R

M A K A S S A R

Wegman, D.J., & Taniguchi, H. (1990). *Statistical methods for the analysis of repeated measurements*. New York: Wiley.

UNIVERSITAS ISLAM ALAUDDIN MAKASSAR

LABORAN PENCAPSAIAN SASARAN MATA

Laporan Pencapaian Sasaran Mata

Revisi: 001
Revisi: 001
Revisi: 001

No	Uraian	Penyakit
1	Uraian	Penyakit
2	Uraian	Penyakit
3	Uraian	Penyakit
4	Uraian	Penyakit
5	Uraian	Penyakit
6	Uraian	Penyakit
7	Uraian	Penyakit
8	Uraian	Penyakit
9	Uraian	Penyakit
10	Uraian	Penyakit

Makassar, 27 Desember 2017
Diketahui oleh:
Kasub. Penguji (guru)

(Rahmatullah, S. Ma., MM.)

CC:

- MS
- Kapak IFT Perencanaan Uraian

UNIVERSITAS ISLAM ALAUDDIN MAKASSAR

LABORAN PENCAPSAIAN SASARAN MATA

Laporan Pencapaian Sasaran Mata

Revisi: 001
Revisi: 001
Revisi: 001

No	Uraian	Penyakit
1	Uraian	Penyakit
2	Uraian	Penyakit
3	Uraian	Penyakit
4	Uraian	Penyakit
5	Uraian	Penyakit
6	Uraian	Penyakit
7	Uraian	Penyakit
8	Uraian	Penyakit
9	Uraian	Penyakit
10	Uraian	Penyakit

Makassar, 27 Desember 2017
Diketahui oleh:
Kasub. Penguji (guru)

(Rahmatullah, S. Ma., MM.)

CC:

- MS
- Kapak IFT Perencanaan Uraian

UNIVERSITAS ISLAM ALAUDDIN MAKASSAR

LABORAN PENCAPSAIAN SASARAN MATA

Laporan Pencapaian Sasaran Mata

Revisi: 001
Revisi: 001
Revisi: 001

No	Uraian	Penyakit
1	Uraian	Penyakit
2	Uraian	Penyakit
3	Uraian	Penyakit
4	Uraian	Penyakit
5	Uraian	Penyakit
6	Uraian	Penyakit
7	Uraian	Penyakit
8	Uraian	Penyakit
9	Uraian	Penyakit
10	Uraian	Penyakit

Makassar, 27 Desember 2017
Diketahui oleh:
Kasub. Penguji (guru)

(Rahmatullah, S. Ma., MM.)

CC:

- MS
- Kapak IFT Perencanaan Uraian

UNIVERSITAS ISLAM ALAUDDIN MAKASSAR

LABORAN PENCAPSAIAN SASARAN MATA

Laporan Pencapaian Sasaran Mata

Revisi: 001
Revisi: 001
Revisi: 001

No	Uraian	Penyakit
1	Uraian	Penyakit
2	Uraian	Penyakit
3	Uraian	Penyakit
4	Uraian	Penyakit
5	Uraian	Penyakit
6	Uraian	Penyakit
7	Uraian	Penyakit
8	Uraian	Penyakit
9	Uraian	Penyakit
10	Uraian	Penyakit

Makassar, 27 Desember 2017
Diketahui oleh:
Kasub. Penguji (guru)

(Rahmatullah, S. Ma., MM.)

CC:

- MS
- Kapak IFT Perencanaan Uraian

The image displays two examples of library catalog cards (Kartu Katalog) from the Universitas Islam Negeri Al-Azhar Makassar library. The cards are part of a collection and include details such as the title, author, publisher, year, and location.

Kartu Katalog 1 (Top):

- Judul:** Kamus Bahasa Indonesia
- Penyusun:** Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa
- Penerbit:** Balai Pustaka
- Tahun:** 1988
- Tempat:** Jakarta
- Halaman:** 1000
- Isi:** Kamus Bahasa Indonesia

Kartu Katalog 2 (Bottom):

- Judul:** Kamus Bahasa Indonesia
- Penyusun:** Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa
- Penerbit:** Balai Pustaka
- Tahun:** 1988
- Tempat:** Jakarta
- Halaman:** 1000
- Isi:** Kamus Bahasa Indonesia



FORMULIR		No. Dokumen	Materi Pokok
LAPORAN PENCAPAIAN SASARAN MUTU		No. Revisi	01 (Revisi Awal)

Laporan Pencapaian Sasaran Mutu

Bagian / Unit : Pengembangan Kualitas Pembelajaran
Periode Pengukuran : Januari - Desember 2017

Profil	Materi dan kompetensi yang harus dikuasai oleh peserta didik, dosen, dan tenaga kependidikan
Pemeriksaan	Pemeriksaan dan evaluasi hasil belajar peserta didik
Tujuan	Menyusun dan melaksanakan rencana pembelajaran
Pencapaian	Menyusun dan melaksanakan rencana pembelajaran
Kemampuan dan Pengetahuan	Daftar Rincian untuk pembelajaran mandiri
Analisis Pembelajaran	
Revisi Tidak Lulus	
Tanggal Rencana Pembelajaran	
Pembelajaran Jarak Jauh	

Makassar, 13 Desember 2017

Dilaporkan oleh,
Kepala Sub Unit Pengembangan Kualitas

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALA UDDIN
MAKASSAR

MAKASSAR

[illegible]


FORMULIR		No. Formulir	Tanggal Pengisian
LAPORAN PENCAPAIAN SASARAN PETA		Di Buat	Di Terima
		1. Nama	2. Nama
		3. No. Peta	4. No. Peta
		5. No. Peta	6. No. Peta
		7. No. Peta	8. No. Peta
		9. No. Peta	10. No. Peta
		11. No. Peta	12. No. Peta
		13. No. Peta	14. No. Peta
		15. No. Peta	16. No. Peta
		17. No. Peta	18. No. Peta
		19. No. Peta	20. No. Peta
		21. No. Peta	22. No. Peta
		23. No. Peta	24. No. Peta
		25. No. Peta	26. No. Peta
		27. No. Peta	28. No. Peta
		29. No. Peta	30. No. Peta
		31. No. Peta	32. No. Peta
		33. No. Peta	34. No. Peta
		35. No. Peta	36. No. Peta
		37. No. Peta	38. No. Peta
		39. No. Peta	40. No. Peta
		41. No. Peta	42. No. Peta
		43. No. Peta	44. No. Peta
		45. No. Peta	46. No. Peta
		47. No. Peta	48. No. Peta
		49. No. Peta	50. No. Peta
		51. No. Peta	52. No. Peta
		53. No. Peta	54. No. Peta
		55. No. Peta	56. No. Peta
		57. No. Peta	58. No. Peta
		59. No. Peta	60. No. Peta
		61. No. Peta	62. No. Peta
		63. No. Peta	64. No. Peta
		65. No. Peta	66. No. Peta
		67. No. Peta	68. No. Peta
		69. No. Peta	70. No. Peta
		71. No. Peta	72. No. Peta
		73. No. Peta	74. No. Peta
		75. No. Peta	76. No. Peta
		77. No. Peta	78. No. Peta
		79. No. Peta	80. No. Peta
		81. No. Peta	82. No. Peta
		83. No. Peta	84. No. Peta
		85. No. Peta	86. No. Peta
		87. No. Peta	88. No. Peta
		89. No. Peta	90. No. Peta
		91. No. Peta	92. No. Peta
		93. No. Peta	94. No. Peta
		95. No. Peta	96. No. Peta
		97. No. Peta	98. No. Peta
		99. No. Peta	100. No. Peta

No. Peta: 11.10.2004
 Diaparkan oleh:
 Kepala Kantor Pengendalian Kualitas

(Materi: 11.10.2004)

D. Bagian Pengolahan Bahan Pustaka

[illegible]




LEMBAGA MUTU TAHUN 2018


UPTI PERPUSTAKAAN

BAGIAN PENGALIHAN BAHAN PERPUSTAKAAN

NO	PROSES	PARAMETER	TARGET	STRATEGI	PENGALIHAN JARAK	PENGALIHAN DATA	PENGALIHAN PRONUNSIASI	WAKTU PELAKSIAN BAHAN MUTU	METODE PENGALIHAN
1	Transfer Bahan pustaka (Buku & non buku)	Waktu penyelesaian transfer bahan pustaka	Minimal 15 hari kerja untuk setiap jenis transfer bahan pustaka dan maksimal 30 hari kerja untuk transfer bahan pustaka non buku	Informasi transfer bahan pustaka yang telah diterima dari bagian pustaka, kemudian melakukan koordinasi dengan bagian pustaka dan bagian keuangan	Transfer bahan pustaka dengan menggunakan kendaraan bermotor	Buku, dokumen, surat, dan lain-lain yang akan dipindahkan ke bagian pustaka	Transfer bahan pustaka dengan menggunakan kendaraan bermotor	Transfer bahan pustaka dengan menggunakan kendaraan bermotor	Transfer bahan pustaka dengan menggunakan kendaraan bermotor

Ditandatangani:

 Dr. Muhiyuddin M. S. H. S. H.

Makassar, 2 Januari 2018

Diketahui oleh:
 Kepala Sub Unit Pengalihan Bahan

 Dr. H. H. H. H. H. H. H. H. H. H.

E. Bagian Teknologi Informasi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR

IAZAHAM MUTU TAHUN 2018

BAGIAN TEKNOLOGI INFORMASI

INDUK

NO	PROSES	PARAMETER	TARGET	STRATEGI	PERANGKAT/JARAS	PENGAMATAN DATA	PREKUIKUP/PELAKSIAN	WAKTU/PELAKSIAN	METODE/PERMUTUAN
1	Manajemen Sistem Informasi	Manajemen Sistem Informasi	Manajemen Sistem Informasi	Manajemen Sistem Informasi	Manajemen Sistem Informasi	Manajemen Sistem Informasi	Manajemen Sistem Informasi	Manajemen Sistem Informasi	Manajemen Sistem Informasi
2	Manajemen Sistem Informasi	Manajemen Sistem Informasi	Manajemen Sistem Informasi	Manajemen Sistem Informasi	Manajemen Sistem Informasi	Manajemen Sistem Informasi	Manajemen Sistem Informasi	Manajemen Sistem Informasi	Manajemen Sistem Informasi
3	Manajemen Sistem Informasi	Manajemen Sistem Informasi	Manajemen Sistem Informasi	Manajemen Sistem Informasi	Manajemen Sistem Informasi	Manajemen Sistem Informasi	Manajemen Sistem Informasi	Manajemen Sistem Informasi	Manajemen Sistem Informasi
4	Manajemen Sistem Informasi	Manajemen Sistem Informasi	Manajemen Sistem Informasi	Manajemen Sistem Informasi	Manajemen Sistem Informasi	Manajemen Sistem Informasi	Manajemen Sistem Informasi	Manajemen Sistem Informasi	Manajemen Sistem Informasi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR

IAZAHAM MUTU TAHUN 2018

BAGIAN TEKNOLOGI INFORMASI

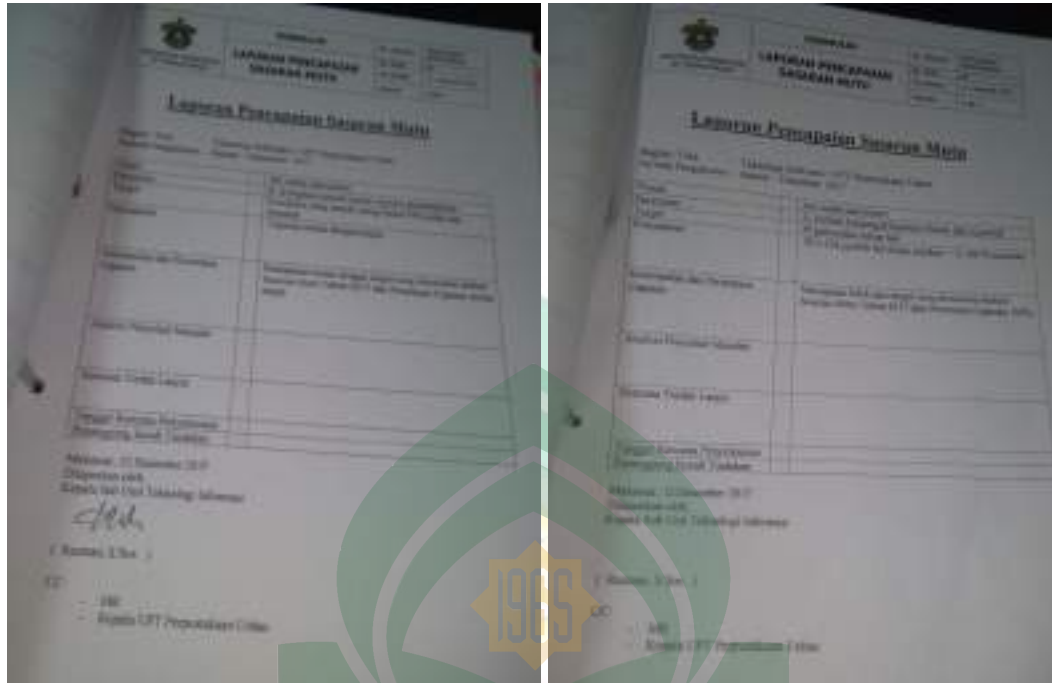
NO	PROSES	PARAMETER	TARGET	STRATEGI	PERANGKAT/JARAS	PENGAMATAN DATA	PREKUIKUP/PELAKSIAN	WAKTU/PELAKSIAN	METODE/PERMUTUAN
1	Manajemen Sistem Informasi	Manajemen Sistem Informasi	Manajemen Sistem Informasi	Manajemen Sistem Informasi	Manajemen Sistem Informasi	Manajemen Sistem Informasi	Manajemen Sistem Informasi	Manajemen Sistem Informasi	Manajemen Sistem Informasi

Disetujui dan
Kepala Unit Teknologi Informasi

Dr. Muh. Nuri, M. Ed., M. Si.

Disetujui dan
Kepala Unit Teknologi Informasi

Dr. Muh. Nuri, M. Ed., M. Si.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
MAKASSAR
MAKASSAR

F. Sub Bagian Tata Usaha

SAFAHAN MUTU TAHUN 2007									
UPI PERPUSTAKAAN									
No	Program	Indikator	Tipe	Strategi	Penanggung Jawab	Waktu Pelaksanaan	Penanggung Jawab	Waktu Pelaksanaan	Metode Pengukuran
1	Kebersihan dan Keamanan	Tempat penyimpanan buku yang aman, terjaga, bebas dari gangguan	Struktur 1 ruang barisan	Mengendalikan barisan yang akan dipelihara oleh barisan baru, memelihara barisan	1. Koordinator TI 2. Kepala IPT Perpusdiklat	1 hari satu minggu yang akan dilakukan secara berkala	Penanggung Jawab	1 hari satu minggu yang akan dilakukan secara berkala	1. Observasi 2. Dokumentasi
2	Kebersihan dan Keamanan	Tempat penyimpanan buku yang aman, terjaga, bebas dari gangguan	Struktur 1 ruang barisan	Mengendalikan barisan yang akan dipelihara oleh barisan baru, memelihara barisan	1. Koordinator TI 2. Kepala IPT Perpusdiklat	1 hari satu minggu yang akan dilakukan secara berkala	Penanggung Jawab	1 hari satu minggu yang akan dilakukan secara berkala	1. Observasi 2. Dokumentasi
3	Kebersihan dan Keamanan	Tempat penyimpanan buku yang aman, terjaga, bebas dari gangguan	Struktur 1 ruang barisan	Mengendalikan barisan yang akan dipelihara oleh barisan baru, memelihara barisan	1. Koordinator TI 2. Kepala IPT Perpusdiklat	1 hari satu minggu yang akan dilakukan secara berkala	Penanggung Jawab	1 hari satu minggu yang akan dilakukan secara berkala	1. Observasi 2. Dokumentasi

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
LIT PERPUSTAKAAN**

No.	Penyedia	Penyedia	Penyedia	Penyedia	Penyedia	Penyedia	Penyedia	Penyedia	Penyedia
1.	Penyedia	Penyedia	Penyedia	Penyedia	Penyedia	Penyedia	Penyedia	Penyedia	Penyedia

Disetujui oleh:
Diketahui oleh:
Diketahui oleh:

G. Bagian Humas dan Penerbitan & Penyebaran Informasi Ilmiah (PPII)

No	Kategori	Indikator	Substansi	Indikator Mutu	Indikator Mutu	Indikator Mutu	Indikator Mutu	Indikator Mutu
1	Penerbitan	Penerbitan karya ilmiah	Penerbitan karya ilmiah	Penerbitan karya ilmiah	Penerbitan karya ilmiah	Penerbitan karya ilmiah	Penerbitan karya ilmiah	Penerbitan karya ilmiah
2	Penerbitan	Penerbitan karya ilmiah	Penerbitan karya ilmiah	Penerbitan karya ilmiah	Penerbitan karya ilmiah	Penerbitan karya ilmiah	Penerbitan karya ilmiah	Penerbitan karya ilmiah
3	Penerbitan	Penerbitan karya ilmiah	Penerbitan karya ilmiah	Penerbitan karya ilmiah	Penerbitan karya ilmiah	Penerbitan karya ilmiah	Penerbitan karya ilmiah	Penerbitan karya ilmiah
4	Penerbitan	Penerbitan karya ilmiah	Penerbitan karya ilmiah	Penerbitan karya ilmiah	Penerbitan karya ilmiah	Penerbitan karya ilmiah	Penerbitan karya ilmiah	Penerbitan karya ilmiah
5	Penerbitan	Penerbitan karya ilmiah	Penerbitan karya ilmiah	Penerbitan karya ilmiah	Penerbitan karya ilmiah	Penerbitan karya ilmiah	Penerbitan karya ilmiah	Penerbitan karya ilmiah

No	Kategori	Indikator	Substansi	Indikator Mutu	Indikator Mutu	Indikator Mutu	Indikator Mutu	Indikator Mutu
1	Penerbitan	Penerbitan karya ilmiah	Penerbitan karya ilmiah	Penerbitan karya ilmiah	Penerbitan karya ilmiah	Penerbitan karya ilmiah	Penerbitan karya ilmiah	Penerbitan karya ilmiah
2	Penerbitan	Penerbitan karya ilmiah	Penerbitan karya ilmiah	Penerbitan karya ilmiah	Penerbitan karya ilmiah	Penerbitan karya ilmiah	Penerbitan karya ilmiah	Penerbitan karya ilmiah
3	Penerbitan	Penerbitan karya ilmiah	Penerbitan karya ilmiah	Penerbitan karya ilmiah	Penerbitan karya ilmiah	Penerbitan karya ilmiah	Penerbitan karya ilmiah	Penerbitan karya ilmiah

Ditandatangani oleh
Ketua PPII dan Humas

[Signature]

Drs. Firdausy S. Sidi, M.A.P
NIP. 196112311980011003

Makassar, 2018

Ditandatangani oleh
Ketua PPII dan Humas

[Signature]

Drs. Muli Nuri, M.Si, M.Li
NIP. 196403211980011002

FORMULIR
LAPORAN PEMERIKSAAN
SARAN MUTU

Laporan Pelaksanaan Saran Mutu

Angka: 100
Materi: 100
Tahun: 2017

No	Uraian	Uraian
1	Uraian	Uraian
2	Uraian	Uraian
3	Uraian	Uraian
4	Uraian	Uraian
5	Uraian	Uraian
6	Uraian	Uraian
7	Uraian	Uraian
8	Uraian	Uraian
9	Uraian	Uraian
10	Uraian	Uraian

Materi: 100
Tahun: 2017

Diketahui oleh:
Ketua Tim (KEMAS)

(Materi: 100, Tahun: 2017)
NP 100111111111111111

FORMULIR
LAPORAN PEMERIKSAAN
SARAN MUTU

Laporan Pelaksanaan Saran Mutu

Angka: 100
Materi: 100
Tahun: 2017

No	Uraian	Uraian
1	Uraian	Uraian
2	Uraian	Uraian
3	Uraian	Uraian
4	Uraian	Uraian
5	Uraian	Uraian
6	Uraian	Uraian
7	Uraian	Uraian
8	Uraian	Uraian
9	Uraian	Uraian
10	Uraian	Uraian

Materi: 100
Tahun: 2017

Diketahui oleh:
Ketua Tim (KEMAS)

(Materi: 100, Tahun: 2017)
NP 100111111111111111

FORMULIR
LAPORAN PEMERIKSAAN
SARAN MUTU

Laporan Pelaksanaan Saran Mutu

Angka: 100
Materi: 100
Tahun: 2017

No	Uraian	Uraian
1	Uraian	Uraian
2	Uraian	Uraian
3	Uraian	Uraian
4	Uraian	Uraian
5	Uraian	Uraian
6	Uraian	Uraian
7	Uraian	Uraian
8	Uraian	Uraian
9	Uraian	Uraian
10	Uraian	Uraian

Materi: 100
Tahun: 2017

Diketahui oleh:
Ketua Tim (KEMAS)

(Materi: 100, Tahun: 2017)
NP 100111111111111111

FORMULIR
LAPORAN PEMERIKSAAN
SARAN MUTU

Laporan Pelaksanaan Saran Mutu

Angka: 100
Materi: 100
Tahun: 2017

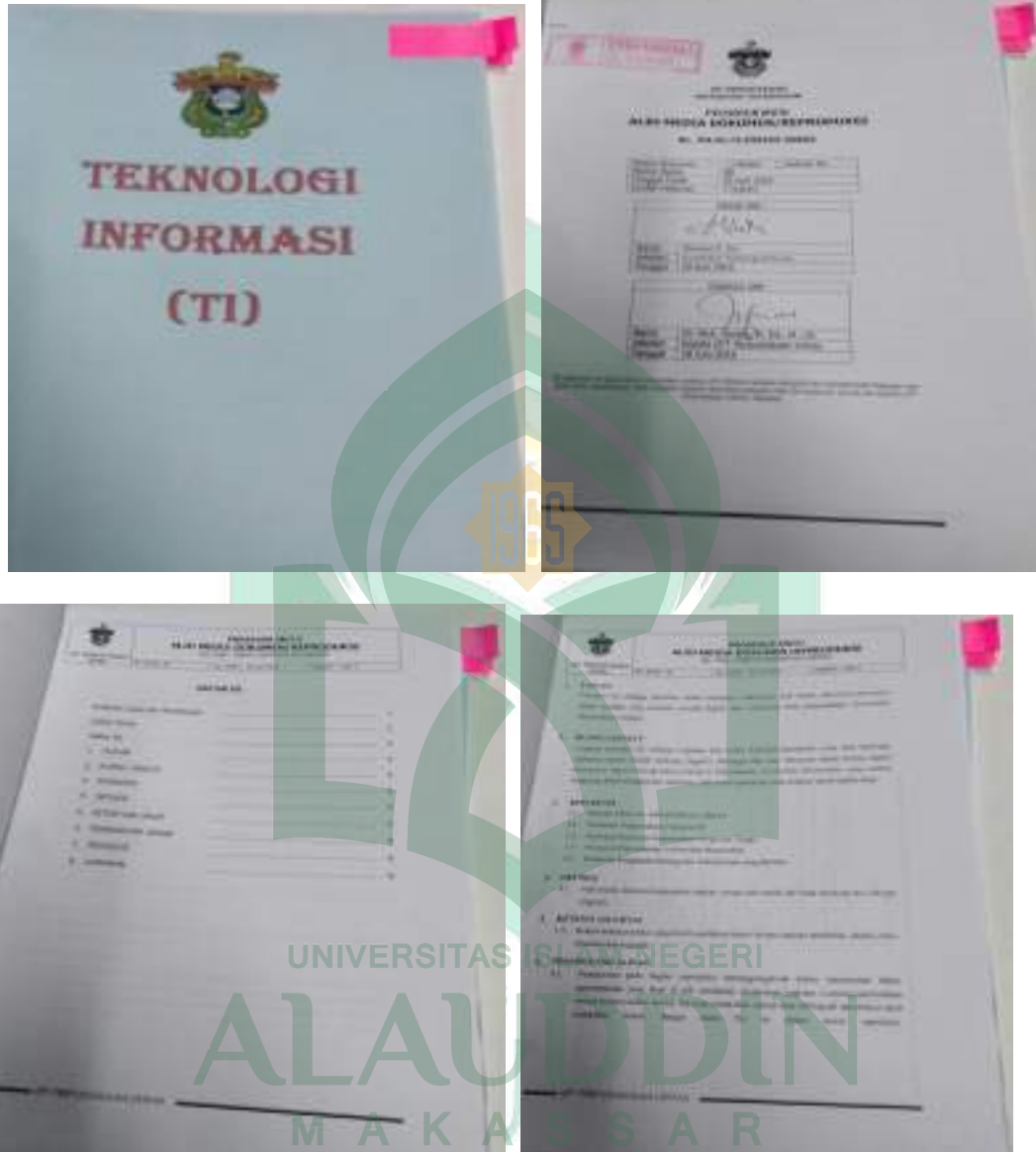
No	Uraian	Uraian
1	Uraian	Uraian
2	Uraian	Uraian
3	Uraian	Uraian
4	Uraian	Uraian
5	Uraian	Uraian
6	Uraian	Uraian
7	Uraian	Uraian
8	Uraian	Uraian
9	Uraian	Uraian
10	Uraian	Uraian

Materi: 100
Tahun: 2017

Diketahui oleh:
Ketua Tim (KEMAS)

(Materi: 100, Tahun: 2017)
NP 100111111111111111

Prosedur Mutu pada IT



MAKASSAR

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALIH MEDIA DOKUMEN/REPRODUKSI
 No. DOK / FMST/1000/1000/1000

URAIAN PROSEDUR

No.	Langkah	Detail	Waktu	Penyakit
1	1	Pemeriksaan dokumen yang akan diolah (misalnya: dokumen yang akan diolah, dokumen yang akan diolah, dokumen yang akan diolah)		
	2	Hasil pemeriksaan (misalnya: dokumen yang akan diolah, dokumen yang akan diolah, dokumen yang akan diolah)		
	3	Penyakit yang akan diolah (misalnya: dokumen yang akan diolah, dokumen yang akan diolah, dokumen yang akan diolah)		
	4	Hasil pemeriksaan (misalnya: dokumen yang akan diolah, dokumen yang akan diolah, dokumen yang akan diolah)		
	5	Penyakit yang akan diolah (misalnya: dokumen yang akan diolah, dokumen yang akan diolah, dokumen yang akan diolah)		
	6	Hasil pemeriksaan (misalnya: dokumen yang akan diolah, dokumen yang akan diolah, dokumen yang akan diolah)		

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALIH MEDIA DOKUMEN/REPRODUKSI
 No. DOK / FMST/1000/1000/1000

URAIAN PROSEDUR

No.	Langkah	Detail	Waktu	Penyakit
1	1	Pemeriksaan dokumen yang akan diolah (misalnya: dokumen yang akan diolah, dokumen yang akan diolah, dokumen yang akan diolah)		
	2	Hasil pemeriksaan (misalnya: dokumen yang akan diolah, dokumen yang akan diolah, dokumen yang akan diolah)		

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

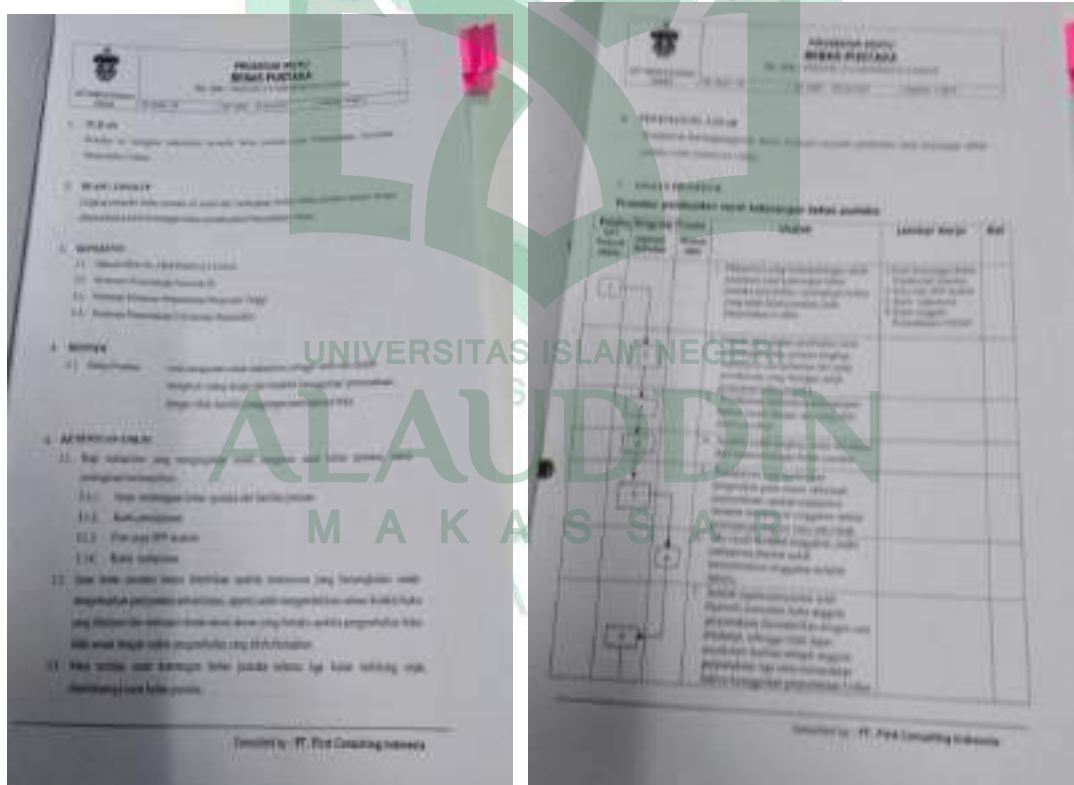
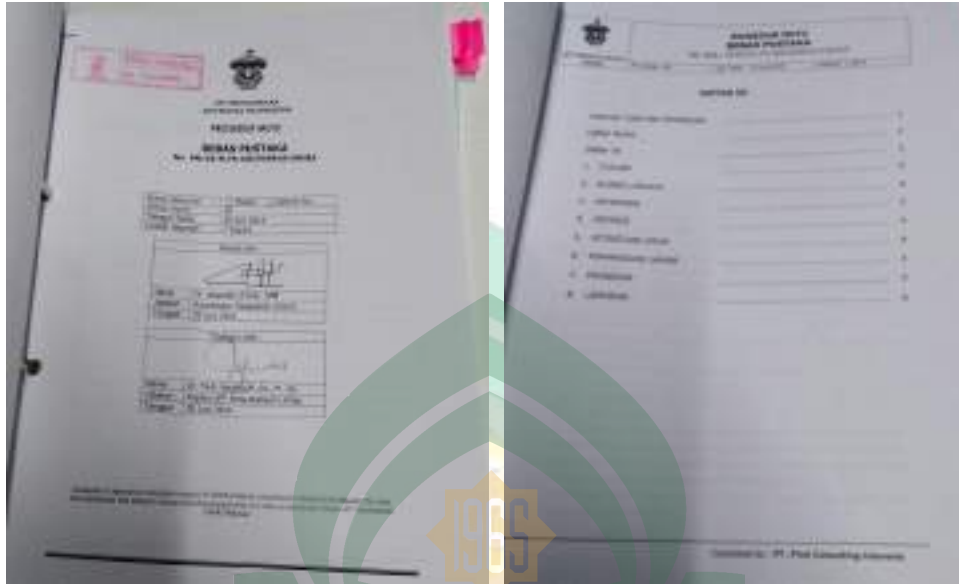
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
 MAKASSAR
 MAKASSAR

ALAUDDIN

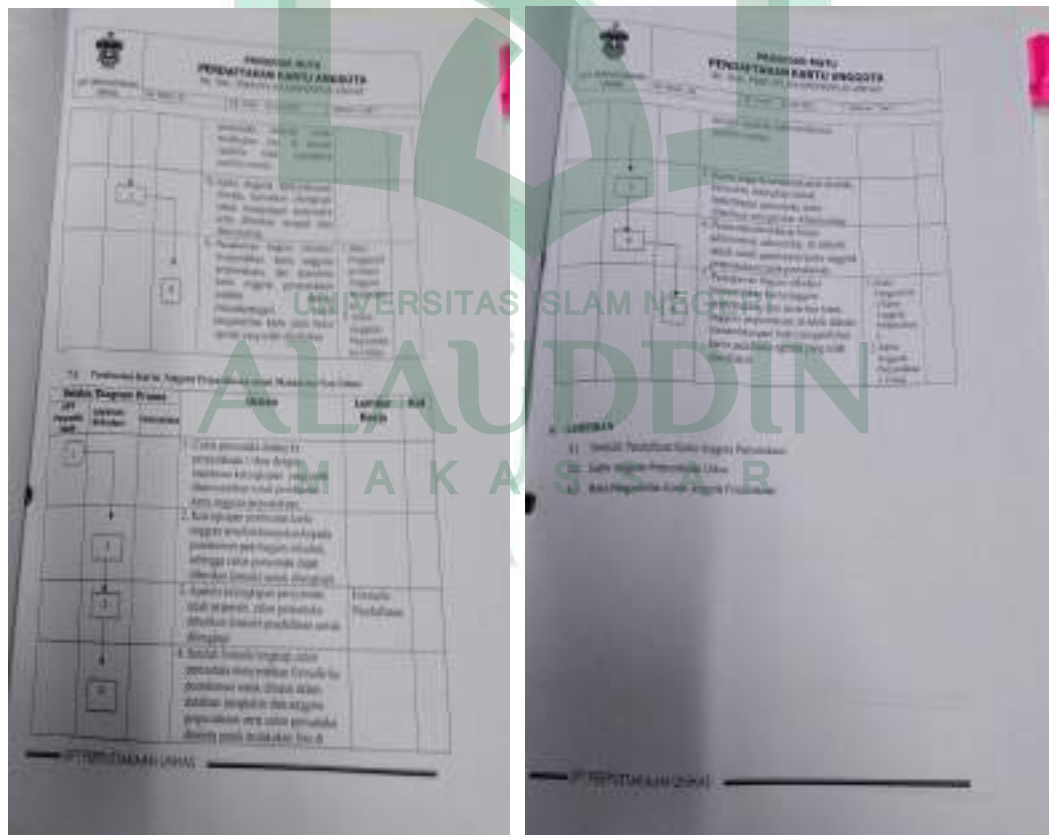
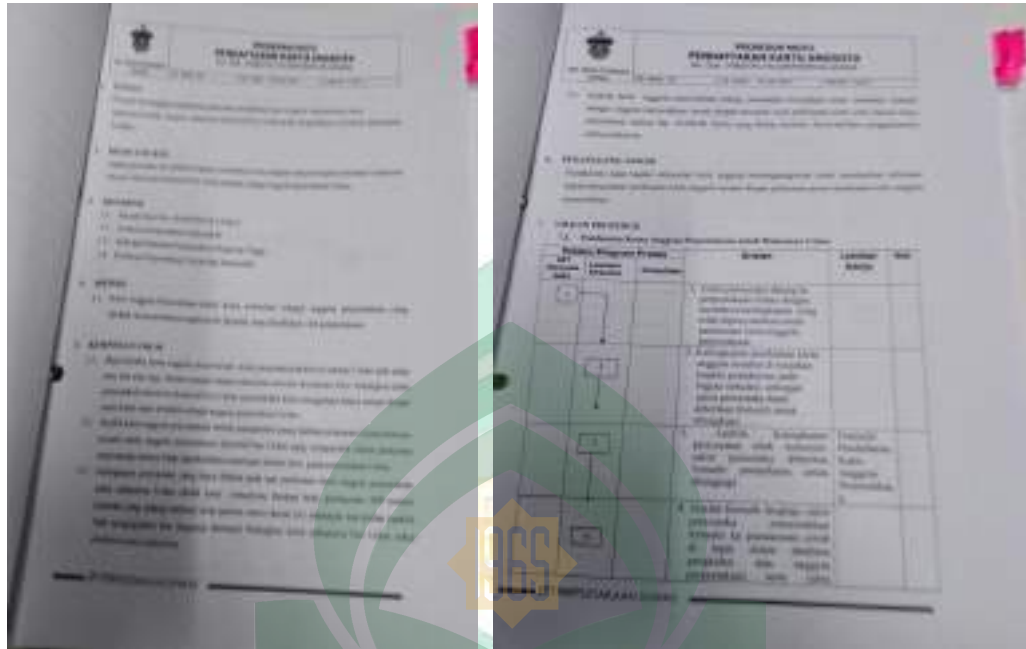
MAKASSAR

[illegible]

2. Layanan Bebas Pustaka



3. Prosedur Mutu pada Layanan Pendaftaran Anggota



4. Prosedur Mutu Layanan Sirkulasi

PROSEDUR MUTU LAYANAN Sirkulasi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR

DAFTAR ISI

No	Judul	Halaman
1	1.1. Tujuan dan Maksud	1
2	1.2. Ruang Lingkup	2
3	1.3. Sasaran	3
4	1.4. Mekanisme	4
5	1.5. Penutup	5

1.1. Tujuan dan Maksud

1.1.1. Tujuan

1.1.2. Maksud

1.2. Ruang Lingkup

1.2.1. Ruang Lingkup

1.3. Sasaran

1.3.1. Sasaran

1.4. Mekanisme

1.4.1. Mekanisme

1.5. Penutup

1.5.1. Penutup

1.6. Lampiran

1.6.1. Lampiran

1.7. Penutup

1.7.1. Penutup

1.8. Penutup

1.8.1. Penutup

1.9. Penutup

1.9.1. Penutup

1.10. Penutup

1.10.1. Penutup

1.11. Penutup

1.11.1. Penutup

1.12. Penutup

1.12.1. Penutup

1.13. Penutup

1.13.1. Penutup

1.14. Penutup

1.14.1. Penutup

1.15. Penutup

1.15.1. Penutup

1.16. Penutup

1.16.1. Penutup

1.17. Penutup

1.17.1. Penutup

1.18. Penutup

1.18.1. Penutup

1.19. Penutup

1.19.1. Penutup

1.20. Penutup

1.20.1. Penutup

1.21. Penutup

1.21.1. Penutup

1.22. Penutup

1.22.1. Penutup

1.23. Penutup

1.23.1. Penutup

1.24. Penutup

1.24.1. Penutup

1.25. Penutup

1.25.1. Penutup

1.26. Penutup

1.26.1. Penutup

1.27. Penutup

1.27.1. Penutup

1.28. Penutup

1.28.1. Penutup

1.29. Penutup

1.29.1. Penutup

1.30. Penutup

1.30.1. Penutup

1.31. Penutup

1.31.1. Penutup

1.32. Penutup

1.32.1. Penutup

1.33. Penutup

1.33.1. Penutup

1.34. Penutup

1.34.1. Penutup

1.35. Penutup

1.35.1. Penutup

1.36. Penutup

1.36.1. Penutup

1.37. Penutup

1.37.1. Penutup

1.38. Penutup

1.38.1. Penutup

1.39. Penutup

1.39.1. Penutup

1.40. Penutup

1.40.1. Penutup

1.41. Penutup

1.41.1. Penutup

1.42. Penutup

1.42.1. Penutup

1.43. Penutup

1.43.1. Penutup

1.44. Penutup

1.44.1. Penutup

1.45. Penutup

1.45.1. Penutup

1.46. Penutup

1.46.1. Penutup

1.47. Penutup

1.47.1. Penutup

1.48. Penutup

1.48.1. Penutup

1.49. Penutup

1.49.1. Penutup

1.50. Penutup

1.50.1. Penutup

1.51. Penutup

1.51.1. Penutup

1.52. Penutup

1.52.1. Penutup

1.53. Penutup

1.53.1. Penutup

1.54. Penutup

1.54.1. Penutup

1.55. Penutup

1.55.1. Penutup

1.56. Penutup

1.56.1. Penutup

1.57. Penutup

1.57.1. Penutup

1.58. Penutup

1.58.1. Penutup

1.59. Penutup

1.59.1. Penutup

1.60. Penutup

1.60.1. Penutup

1.61. Penutup

1.61.1. Penutup

1.62. Penutup

1.62.1. Penutup

1.63. Penutup

1.63.1. Penutup

1.64. Penutup

1.64.1. Penutup

1.65. Penutup

1.65.1. Penutup

1.66. Penutup

1.66.1. Penutup

1.67. Penutup

1.67.1. Penutup

1.68. Penutup

1.68.1. Penutup

1.69. Penutup

1.69.1. Penutup

1.70. Penutup

1.70.1. Penutup

1.71. Penutup

1.71.1. Penutup

1.72. Penutup

1.72.1. Penutup

1.73. Penutup

1.73.1. Penutup

1.74. Penutup

1.74.1. Penutup

1.75. Penutup

1.75.1. Penutup

1.76. Penutup

1.76.1. Penutup

1.77. Penutup

1.77.1. Penutup

1.78. Penutup

1.78.1. Penutup

1.79. Penutup

1.79.1. Penutup

1.80. Penutup

1.80.1. Penutup

1.81. Penutup

1.81.1. Penutup

1.82. Penutup

1.82.1. Penutup

1.83. Penutup

1.83.1. Penutup

1.84. Penutup

1.84.1. Penutup

1.85. Penutup

1.85.1. Penutup

1.86. Penutup

1.86.1. Penutup

1.87. Penutup

1.87.1. Penutup

1.88. Penutup

1.88.1. Penutup

1.89. Penutup

1.89.1. Penutup

1.90. Penutup

1.90.1. Penutup

1.91. Penutup

1.91.1. Penutup

1.92. Penutup

1.92.1. Penutup

1.93. Penutup

1.93.1. Penutup

1.94. Penutup

1.94.1. Penutup

1.95. Penutup

1.95.1. Penutup

1.96. Penutup

1.96.1. Penutup

1.97. Penutup

1.97.1. Penutup

1.98. Penutup

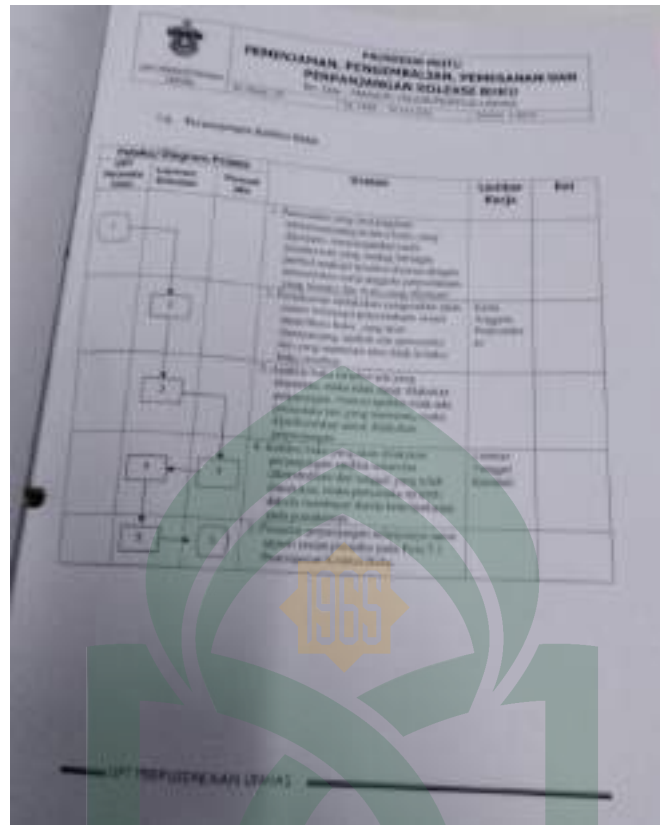
1.98.1. Penutup

1.99. Penutup

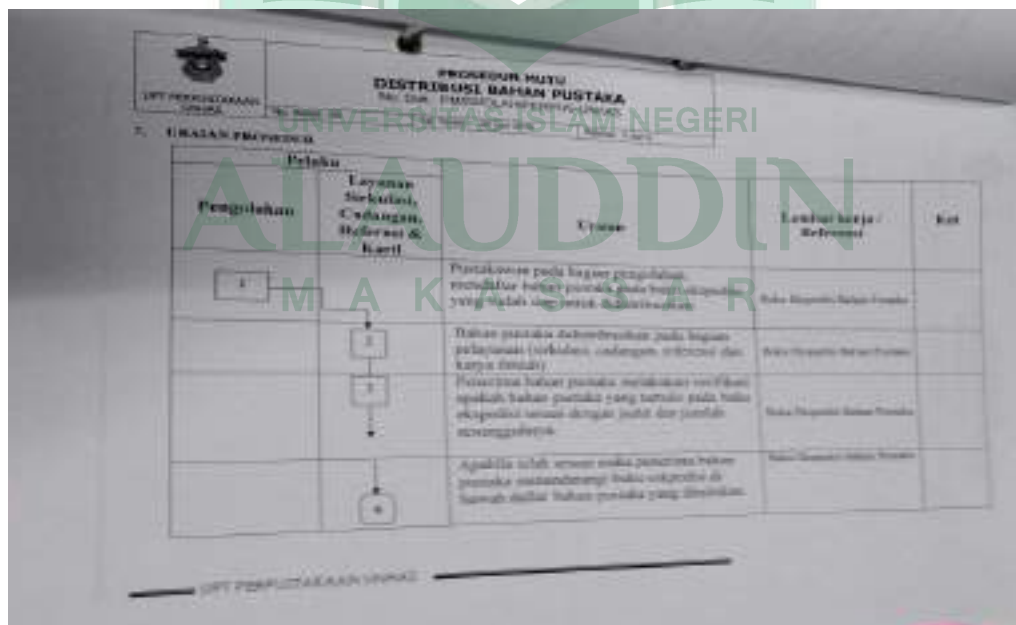
1.99.1. Penutup

1.100. Penutup

1.100.1. Penutup



5. Prosedur Mutu pada Distrubusi Bahan Pustaka



6. Prosedur Mutu Pembelian Bahan Pustaka

PROSEDUR MUTU PEMBELIAN DAN PENGERJAAN PEMBELIAN BAHAN PUSTAKA

1. PENDAHULUAN

1.1. Tujuan

1.2. Maksud

1.3. Sasaran

1.4. Ruang Lingkup

1.5. Batasan

1.6. Definisi

1.7. Acuan

1.8. Dokumen

1.9. Prosedur

1.10. Revisi

1.11. Revisi

1.12. Revisi

1.13. Revisi

1.14. Revisi

1.15. Revisi

1.16. Revisi

1.17. Revisi

1.18. Revisi

1.19. Revisi

1.20. Revisi

1.21. Revisi

1.22. Revisi

1.23. Revisi

1.24. Revisi

1.25. Revisi

1.26. Revisi

1.27. Revisi

1.28. Revisi

1.29. Revisi

1.30. Revisi

1.31. Revisi

1.32. Revisi

1.33. Revisi

1.34. Revisi

1.35. Revisi

1.36. Revisi

1.37. Revisi

1.38. Revisi

1.39. Revisi

1.40. Revisi

1.41. Revisi

1.42. Revisi

1.43. Revisi

1.44. Revisi

1.45. Revisi

1.46. Revisi

1.47. Revisi

1.48. Revisi

1.49. Revisi

1.50. Revisi

1.51. Revisi

1.52. Revisi

1.53. Revisi

1.54. Revisi

1.55. Revisi

1.56. Revisi

1.57. Revisi

1.58. Revisi

1.59. Revisi

1.60. Revisi

1.61. Revisi

1.62. Revisi

1.63. Revisi

1.64. Revisi

1.65. Revisi

1.66. Revisi

1.67. Revisi

1.68. Revisi

1.69. Revisi

1.70. Revisi

1.71. Revisi

1.72. Revisi

1.73. Revisi

1.74. Revisi

1.75. Revisi

1.76. Revisi

1.77. Revisi

1.78. Revisi

1.79. Revisi

1.80. Revisi

1.81. Revisi

1.82. Revisi

1.83. Revisi

1.84. Revisi

1.85. Revisi

1.86. Revisi

1.87. Revisi

1.88. Revisi

1.89. Revisi

1.90. Revisi

1.91. Revisi

1.92. Revisi

1.93. Revisi

1.94. Revisi

1.95. Revisi

1.96. Revisi

1.97. Revisi

1.98. Revisi

1.99. Revisi

1.100. Revisi

PROSEDUR MUTU PEMBELIAN DAN PENGERJAAN PEMBELIAN BAHAN PUSTAKA

1. PENDAHULUAN

1.1. Tujuan

1.2. Maksud

1.3. Sasaran

1.4. Ruang Lingkup

1.5. Batasan

1.6. Definisi

1.7. Acuan

1.8. Dokumen

1.9. Prosedur

1.10. Revisi

1.11. Revisi

1.12. Revisi

1.13. Revisi

1.14. Revisi

1.15. Revisi

1.16. Revisi

1.17. Revisi

1.18. Revisi

1.19. Revisi

1.20. Revisi

1.21. Revisi

1.22. Revisi

1.23. Revisi

1.24. Revisi

1.25. Revisi

1.26. Revisi

1.27. Revisi

1.28. Revisi

1.29. Revisi

1.30. Revisi

1.31. Revisi

1.32. Revisi

1.33. Revisi

1.34. Revisi

1.35. Revisi

1.36. Revisi

1.37. Revisi

1.38. Revisi

1.39. Revisi

1.40. Revisi

1.41. Revisi

1.42. Revisi

1.43. Revisi

1.44. Revisi

1.45. Revisi

1.46. Revisi

1.47. Revisi

1.48. Revisi

1.49. Revisi

1.50. Revisi

1.51. Revisi

1.52. Revisi

1.53. Revisi

1.54. Revisi

1.55. Revisi

1.56. Revisi

1.57. Revisi

1.58. Revisi

1.59. Revisi

1.60. Revisi

1.61. Revisi

1.62. Revisi

1.63. Revisi

1.64. Revisi

1.65. Revisi

1.66. Revisi

1.67. Revisi

1.68. Revisi

1.69. Revisi

1.70. Revisi

1.71. Revisi

1.72. Revisi

1.73. Revisi

1.74. Revisi

1.75. Revisi

1.76. Revisi

1.77. Revisi

1.78. Revisi

1.79. Revisi

1.80. Revisi

1.81. Revisi

1.82. Revisi

1.83. Revisi

1.84. Revisi

1.85. Revisi

1.86. Revisi

1.87. Revisi

1.88. Revisi

1.89. Revisi

1.90. Revisi

1.91. Revisi

1.92. Revisi

1.93. Revisi

1.94. Revisi

1.95. Revisi

1.96. Revisi

1.97. Revisi

1.98. Revisi

1.99. Revisi

1.100. Revisi



7. Prosedur Mutu Penerimaan Hadiah Bahan Pustaka

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
AR-RANIRY

PENERIMAAN HADIAH BAHAN PUSTAKA

Nama: _____
Alamat: _____
Tanggal: _____
Tempat: _____

1. Menerima dan memeriksa bahan pustaka
2. Menerima dan memeriksa bahan pustaka
3. Menerima dan memeriksa bahan pustaka

No	Keterangan	Tgl
1		
2		
3		

Dokumentasi

Proses Wawancara kepada Informan Di UPT. Perpustakaan Universitas

Hasanuddin Makassar



Gambar 1. Kepala UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar



Gambar 2. Kor. Pengadaan Koleksi dan sebagai sekretariat ISO 9001:2015 di UPT. Perpustakaan

Universitas Hasanuddin Makassar



Gambar 3. Kor. Layanan umum di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar



Gambar sertifikat ISO 9001:2015

PEDOMAN WAWANCARA

A. Penerapan ISO 9001 : 2015 di UPT. Pusat Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar

1. Apa Saja Proses Persiapan dalam Menerapkan ISO 9001 : 2015 di UPT. Pusat Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar?
2. Apakah dalam Penerapan ISO 9001 : 2015 Menggunakan Jasa Konsultan di UPT. Pusat Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar?
3. Bagaimana Proses Dokumentasi dalam Penerapan ISO 9001 : 2015 Melalui Kebijakan Mutu, Sasaran Mutu dan Pedoman Mutu Di UPT. Pusat Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar?
4. Apa yang anda lakukan dalam proses dokumentasi melalui prosedur dan instruksi kerja di UPT. Pusat Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar?
5. Dokumen Apa Saja yang disiapkan dalam tahap implementasi di UPT. Pusat Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar?
6. Apa saja yang anda lakukan dalam pelatihan penggunaan prosedur di UPT. Pusat Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar?
7. Bagaimana Cara Penilaian pada Tahap Pra-Sertifikasi di UPT. Pusat Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar?
8. Kapan Komunikasi Internal antara tim ISO 9001:2015 dilakukan dalam tahap pra-sertifikasi di UPT. Pusat Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar?
9. Bagaimana Mensosialisasikan Penerapan ISO 9001:2015 kepada Pemustaka Di UPT. Pusat Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar?
10. Apakah Ada Pengawasan dan Evaluasi Dari Tim ISO 9001;2015 Tentang Penerapan 9001:2015 di UPT. Pusat Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar?

B. Perkembangan Penerapan ISO 9001 : 2015 di UPT Pusat Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar

1. Bagaimana Proses Transformasi Dari ISO 9001:2008 Menjadi ISO 9001:2015 di UPT. Pusat Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar?
2. Apakah Terjadi Perubahan dalam Penerapan ISO 9001:2015 di UPT. Pusat Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar?





KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

Jl. Sultan Alauddin No.63 Makassar Telp. 0411 - 864923 (Kampus I)
Jl. H.M.Yasin Limpo No. 36 RomangPolong, Gowa Telp. (0411) 841879 Fax. (0411) 8221400 (Kampus II)
Email: fak.adabhumaniora@yahoo.com

SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR
Nomor : 410 Tahun 2017

Tentang

PEMBIMBING / PEMBANTU PEMBIMBING PENELITIAN
DAN PENYUSUNAN SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR :

Membaca : Surat permohonan Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin :
Nama : ASTI NURINDAH SARI NIM : 40400114118
Tanggal : 06 April 2017 untuk mendapatkan pembimbing Skripsi dengan Judul:

ANALISIS PENERAPAN ISO 9001:2015 DI UPT. PUSAT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS HASANUDDIN MAKASSAR

- Menimbang :
1. Bahwa untuk membantu penelitian dan penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dipandang perlu untuk menetapkan pembimbing.
 2. Bahwa mereka yang ditetapkan dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk melaksanakan tugas sebagai pembimbing penelitian dan penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di atas.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 2. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi;
 3. Surat Keputusan Menteri Agama R.I. Nomor 25 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Alauddin Makassar;
 4. Surat Keputusan Menteri Agama R.I. Nomor 403 Tahun 1998 tentang Kurikulum IAIN Alauddin;
 5. Surat Keputusan Menteri Agama R.I. Nomor 93 Tahun 2007 tentang Statuta UIN Alauddin;
 6. Surat Keputusan Rektor IAIN Alauddin Makassar Nomor 42 Tahun 1993 tentang Penulisan dan Ujian Skripsi / Munaqasyah pada IAIN Alauddin;
 7. Surat Keputusan Rektor UIN Alauddin Nomor 260.A Tahun 2016 tentang Kalender Kegiatan Akademik UIN Alauddin Tahun 2017.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- Pertama : Mengangkat / menunjuk Saudara :
1. **Sitti Husaebah Pattah, S.Ag., S.S., M.Hum.**
2. **Andi Mansur, S.Hum., MM.**
- Kedua : Tugas Dosen Pembimbing adalah memberi bimbingan dalam segi-segi metodologi dan teknik penulisan sampai selesai dan Mahasiswa tersebut lulus Ujian.
- Ketiga : Biaya pembimbing/pembantu Skripsi dibebankan kepada Anggaran Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin sesuai persetujuan Rektor UIN Alauddin Makassar.
- Keempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila ternyata di kemudian hari terdapat kekeliruan didalamnya, maka akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Samata
Pada Tanggal 06 April 2017

Rektor
Rektor,

Dr. H. Barsihannor
Dr. H. Barsihannor, M. Ag.
NIP. 19691012 199603 1 003

Tembusan :

1. *Rektor UIN Alauddin Makassar (sebagai laporan);*
2. *Mahasiswa yang bersangkutan.*

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

Kampus I : Jl. Sultan Alauddin No.63 Makassar Telp. 0411 - 864923
Kampus II : Jl. H. M. Yasin Limpo No. 36 Romangpolong-Gowa Telp. (0411) 841879 Fax. (0411) 8221400
Email: fak.adabhumaniora@yahoo.com

KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UIN ALAUDDIN MAKASSAR
NOMOR : 497 TAHUN 2018

TENTANG

PANITIA PELAKSANA SEMINAR PROPOSAL FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR :

- Menimbang : a. Bahwa Saudara yang tersebut namanya di lampiran surat keputusan ini telah memenuhi persyaratan untuk melaksanakan seminar proposal.
- b. Bahwa untuk maksud tersebut dipandang perlu membentuk panitia.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Keputusan Presiden Nomor 57 Tahun 2005 tentang Perubahan IAIN Alauddin menjadi UIN Alauddin Makassar;
4. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 289 Tahun 1993 Jo Nomor 202.B Tahun 1998 tentang Pemberian Kuasa dan Wewenang Menandatangani Surat Keputusan;
5. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 330/PMK.05 Tahun 2008 tentang Penetapan UIN Alauddin Makassar pada Departemen Agama RI sebagai instansi pemerintah yang menerapkan Badan Layanan Umum (BLU);
6. Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor 25 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Alauddin Makassar;
7. Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor 403 Tahun 1998 tentang Kurikulum IAIN Alauddin;
8. Surat Keputusan Menteri RI Nomor 20 Tahun 2014 tentang Statuta UIN Alauddin Makassar;
9. Surat Keputusan Rektor IAIN Alauddin Makassar Nomor 42 Tahun 1993 tentang Penulisan dan Ujian Skripsi/Munawar pada IAIN Alauddin;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR TENTANG PANITIA PELAKSANA SEMINAR PROPOSAL FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA.

- KESATU : Membentuk Panitia pelaksana seminar proposal Saudara tersebut di atas dengan komposisi dan personalia sebagaimana tersebut dalam lampiran Surat Keputusan ini.
- KEDUA : Panitia bertugas melaksanakan seminar proposal sampai selesai dan memberi laporan kepada fakultas.
- KETIGA : Seminar proposal dilaksanakan pada hari / tanggal : Rabu, 9 Mei 2018, Jam 09.00 - 10.30 Wita, Ruang LT.
- KEEMPAT : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Salinan Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Romangpolong
Pada Tanggal 3 Mei 2018

Dekan,
Kuasa Dekan Nomor : 546/AL.1/Kp.07.6/5/2018
Tanggal 2 Mei 2018

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Pengembangan Lembaga

Dr. Abd. Rahman R, M.Ag.
NIP. 19601213 199102 1 012

LAMPIRAN :

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UIN ALAUDDIN MAKASSAR**
TANGGAL : 3 MEI 2018
NOMOR : 497 TAHUN 2018

TENTANG

**PANITIA DAN PELAKSANAAN SEMINAR PROPOSAL
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR**

Nama Mahasiswa : **ASTI NURINDAH SARI**
Mahasiswa Jurusan/NIM : **Ilmu Perpustakaan / 40400114118**
Judul :

**ANALISIS PENERAPAN ISO 9001 : 2015 DI UPT PUSAT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS HASANUDDIN MAKASSAR**

Penanggung Jawab : **Dr. H. Barsihannor, M.Ag.**
(Dekan Fakultas Adab dan Humaniora)

Ketua : **Dr. Hj. Syamzan Syukur, M.Ag.**

Sekretaris/Moderator : **Nurlidiawati, S.Ag., M.Pd.**

Pelaksana : **Edi Asmar Nurhasana, S.Kom.**

Munaqisy I : **Dr. H. M. Dahlan M, M.Ag.**

Munaqisy II : **Muh. Quraisy Mathar, S.Sos., M.Hum.**

Konsultan I : **Sitti Husaebah Pattah, S.Ag., S.S., M.Hum.**

Konsultan II : **Andi Mansyur, S.Hum., M.M.**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ALAUDDIN
MAKASSAR

Romangpolong, 3 Mei 2018

Dekan,

Kuasa Dekan Nomor : 546/AL.1/Kp.07.6/5/2018

Tanggal 2 Mei 2018

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Pengembangan Lembaga

Dr. Abdul Rahman R, M.Ag.

NIP. 19601213 199102 1 012



1 2 0 1 8 1 9 1 4 2 7 7 3 7

PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 7190/S.01/PTSP/2018
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

KepadaYth.
Rektor Universitas Hasanuddin Makassar

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak. Adab Dan Humaniora / Ilmu Perpustakaan UIN Alauddin Makassar Nomor : 658/a.I.1/TL.01/5/2018 tanggal 28 Mei 2018 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **ASTI NURINDAH SARI**
Nomor Pokok :
Program Studi : **ILMU PERPUSTAKAAN**
Pekerjaan/Lembaga : **Mahasiswa(S1)**
Alamat : **Jl. Sultan Alauddin No. 36 Samata- Sungguminasa**

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

"ANALISIS PENERAPAN ISO 9001:2015 DI UTP PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS HASANUDDIN MAKASSAR"

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **25 Juni s/d 25 Juli 2018**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

Diterbitkan di Makassar

Pada tanggal : 05 Juni 2018

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

A. M. YAMIN, SE., MS.

Pangkat : Pembina Utama Madya

Nip : 19610513 199002 1 002

Tembusan Yth

1. Dekan Fak. Adab Dan Humaniora / Ilmu Perpustakaan UIN Alauddin Makassar di Makassar;
2. Peringgal.



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
UPT PERPUSTAKAAN**

JL. PERINTIS KEMERDEKAAN, KM. 10, KAMPUS TAMALANREA
GEDUNG PERPUSTAKAAN LANTAI 2 DAN 3
MAKASSAR 90245 TLP. (0411) 580086-580075 FAX. (0411) 580086

SURAT KETERANGAN

Nomor : 12647/UN4.35.2/KP.10.34/2018

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Ir. Annis Assiri, MM**
NIP : 196106011987011002
Pangkat/Gol : Pembina (Gol. IV/a)
Jabatan : Kepala Sub Bagian Tata Usaha Unhas
Unit Kerja : UPT Perpustakaan Unhas

dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **Asti Nurindah Sari**
Nomor Pokok : 40400114118
Prog. Studi : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Adab dan Humaniora
Alamat : Jln. AMD Perumnas Antang Blok III No. 49 Makassar

benar telah melakukan penelitian di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin guna mengumpulkan data yang berkaitan dengan penulisan Skripsi yang berjudul:

**"ANALISIS PENERAPAN ISO 9001: 2015 DI UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS HASANUDDIN MAKASSAR"**

Demikian keterangan penelitian ini kami berikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

M A K A S S A R

Makassar, 28 Juni 2018

Kasubag Tata Usaha



Ir. Annis Assiri, MM
NIP. 196106011987011002

**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UIN ALAUDDIN MAKASSAR
NOMOR : 682 TAHUN 2018**

T ENTANG

PANITIA PELAKSANA UJIAN KOMPREHENSIF FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR :**

- Menimbang : Bahwa untuk pelaksanaan dan kelancaran ujian komprehensif perlu dibentuk panitia ujian.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 3. Keputusan Presiden Nomor 57 Tahun 2005 tentang Perubahan IAIN Alauddin menjadi UIN Alauddin Makassar;
 4. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 289 Tahun 1993 Jo Nomor 202.B Tahun 1998 tentang Pemberian Kuasa dan Wewenang Menandatangani Surat Keputusan;
 5. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 330/PMK.05 Tahun 2008 tentang Penetapan UIN Alauddin Makassar pada Departemen Agama RI sebagai instansi pemerintah yang menerapkan Badan Layanan Umum (BLU);
 6. Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor 25 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Alauddin Makassar;
 7. Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor 403 Tahun 1998 tentang Kurikulum IAIN Alauddin;
 8. Surat Keputusan Menteri RI Nomor 20 Tahun 2014 tentang Statuta UIN Alauddin Makassar;
 9. Surat Keputusan Rektor IAIN Alauddin Makassar Nomor 42 Tahun 1993 tentang Penulisan dan Ujian Skripsi/Munqasyah pada IAIN Alauddin;
 10. Keputusan Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 200.C Tahun 2016 tentang Pedoman Edukasi UIN Alauddin;
 11. Surat Keputusan Rektor UIN Alauddin Nomor 203 Tahun 2017 tentang Kalender Kegiatan Akademik UIN Alauddin Makassar.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : **KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR TENTANG PANITIA PELAKSANA UJIAN KOMPREHENSIF FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA.**
- KESATU : Membentuk Panitia pelaksana Ujian Komprehensif Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar dengan komposisi dan personalia sebagaimana tersebut dalam lampiran surat keputusan ini;
- KEDUA : Panitia bertugas melaksanakan ujian Komprehensif bagi saudara yang namanya tersebut di atas;
- KETIGA : Biaya pelaksanaan ujian dibebankan kepada anggaran Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin;
- KEEMPAT : Panitia dianggap bubar setelah menyelesaikan tugasnya;
- KELIMA : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Romangpolong
pada Tanggal 2 Juli 2018

Dr. H. Barsihannor, M. Ag.
NIP. 19691012 199603 1 003

LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
 UIN ALAUDDIN MAKASSAR
 TANGGAL : 2 JULI 2018
 NOMOR : 682 TAHUN 2018

TENTANG

**KOMPOSISI / PERSONALIA
 PANITIA PELAKSANA UJIAN KOMPREHENSIF FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
 UIN ALAUDDIN MAKASSAR**

Nama : ASTI NURINDAH SARI

NIM : 40400114118

Jurusan : Ilmu Perpustakaan

No.	Hari/Tgl.	Mata Ujian	Tim Penguji
1.	Senin 9 Juli 2018	Dirasah Islamiyah	Penanggung Jawab : Dr. H. Barsihannor, M.Ag. (Dekan Fakultas Adab dan Humaniora) Ketua : Drs. Rahmat, M.Pd.I. Sekretaris : Dr. Abu Haif, M.Hum. Pelaksana : Dra. Sitti Jauhari Penguji : Dr. Hj. Gustia Tahir, M.Ag.
2.	Senin 9 Juli 2018	Manajemen dan Dasar Organisasi Perpustakaan	Penanggung Jawab : Dr. H. Barsihannor, M.Ag. (Dekan Fakultas Adab dan Humaniora) Ketua : Drs. Rahmat, M.Pd.I. Sekretaris : Dr. Abu Haif, M.Hum. Pelaksana : Dra. Sitti Jauhari Penguji : Himayah, S.Ag., S.S., MIMS.
3.	Senin 9 Juli 2018	Dasar-dasar Organisasi Informasi	Penanggung Jawab : Dr. H. Barsihannor, M.Ag. (Dekan Fakultas Adab dan Humaniora) Ketua : Drs. Rahmat, M.Pd.I. Sekretaris : Dr. Abu Haif, M.Hum. Pelaksana : Dra. Sitti Jauhari Penguji : Hildawati Almah, S.Ag., S.S., MA.

M A K A S S A R


 Mangrove, 2 Juli 2018
 Dekan
 Dr. H. Barsihannor, M. Ag.
 NIP. 19691012 199603 1 003

KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UIN ALAUDDIN MAKASSAR
NOMOR : 920 TAHUN 2018

TENTANG

PANITIA PELAKSANA UJIAN MUNAQASYAH FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR :

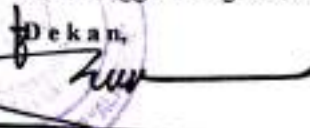
- Menimbang : a. Bahwa Saudara yang tersebut namanya di lampiran Surat Keputusan ini telah memenuhi persyaratan Ujian Skripsi/Munaqasyah.
- b. Bahwa untuk maksud tersebut dipandang perlu membentuk panitia.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Keputusan Presiden Nomor 57 Tahun 2005 tentang Perubahan IAIN Alauddin menjadi UIN Alauddin Makassar;
4. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 289 Tahun 1993 Jo Nomor 202.B Tahun 1998 tentang Pemberian Kuasa dan Wewenang Menandatangani Surat Keputusan;
5. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 330/PMK.05 Tahun 2008 tentang Penetapan UIN Alauddin Makassar pada Departemen Agama RI sebagai instansi pemerintah yang menerapkan Badan Layanan Umum (BLU);
6. Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor 25 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Alauddin Makassar;
7. Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor 403 Tahun 1998 tentang Kurikulum IAIN Alauddin;
8. Surat Keputusan Menteri RI Nomor 20 Tahun 2014 tentang Statuta UIN Alauddin Makassar;
9. Surat Keputusan Rektor IAIN Alauddin Makassar Nomor 42 Tahun 1993 tentang Penulisan dan Ujian Skripsi/Munaqasyah pada IAIN Alauddin;
10. Keputusan Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 200.C Tahun 2016 tentang Pedoman Edukasi UIN Alauddin;
11. Surat Keputusan Rektor UIN Alauddin Nomor 203 Tahun 2017 tentang Kalender Kegiatan Akademik UIN Alauddin Makassar.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : **KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR TENTANG PANITIA PELAKSANA UJIAN MUNAQASYAH FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA.**
- KESATU : Membentuk Panitia pelaksana Ujian Skripsi/Munaqasyah Saudara tersebut di atas dengan komposisi dan personalia sebagaimana tersebut dalam lampiran Surat Keputusan ini.
- KEDUA : Panitia bertugas melaksanakan ujian-ujian Skripsi sampai selesai dan memberi laporan kepada fakultas.
- KETIGA : Ujian Skripsi / Munaqasyah tersebut akan dilaksanakan pada hari / tanggal : **Selasa, 21 Agustus 2018, Jam 09.00 - 10.30 Wita, Ruang 209.**
- KEEMPAT : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Salinan Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Romangpolong
Pada Tanggal 14 Agustus 2018

Dekan,

Dr. H. Barsihannor, M.Ag.
NIP. 19691012 199603 1 003

LAMPIRAN :

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UIN ALAUDDIN MAKASSAR**
TANGGAL : 14 AGUSTUS 2018
NOMOR : 920 TAHUN 2018

TENTANG

**KOMPOSISI PANITIA PELAKSANA UJIAN MUNAQASYAH
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR**

Nama : **ASTI NURINDAH SARI**
Mahasiswa Jurusan : **Ilmu Perpustakaan / 40400114118**
Judul Skripsi :

**ANALISIS PENERAPAN ISO 9001:2015 DI UPT. PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS
HASANUDDIN MAKASSAR**

Penanggung Jawab : **Dr. H. Barsihannor, M.Ag.**
(Dekan Fakultas Adab dan Humaniora)

Ketua : **Dr. Hj. Syamzan Syukur, M.Ag.**

Sekretaris/Moderator : **Syahrini Junad, S.S., M.Pd.**

Pelaksana : **Ahmad Dahlan, S.Pd.I.**

Munaqisy I : **Dr. H. M. Dahlan M, M.Ag.**

Munaqisy II : **Muh. Quraisy Mathar, S.Sos., M.Hum.**

Konsultan I : **Sitti Husaebah Pattah, S.Ag., S.S., M.Hum.**

Konsultan II : **Andi Mangyur, S.Hum., M.M.**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
Ronggopolong, 14 Agustus 2018
Pekan,

Dr. H. Barsihannor, M.Ag.
NIP. 19691012 199603 1 003

Analisis Penerapan ISO 9001:2015 di UPT. Pusat Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar

ORIGINALITY REPORT

16%

SIMILARITY INDEX

16%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repositori.uin-alauddin.ac.id

Internet Source

4%

2

www.unhas.ac.id

Internet Source

3%

3

unhas.ac.id

Internet Source

2%

4

dspace.library.uph.edu:8080

Internet Source

1%

5

nurfmobile.wordpress.com

Internet Source

1%

6

www.feb.unpad.ac.id

Internet Source

1%

7

digilib.uin-suka.ac.id

Internet Source

1%

8

www.lib.itb.ac.id

Internet Source

1%

9

library.walisongo.ac.id

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ALA UDDIN
M A K A S S A R

Internet Source

1%

10

eprints.uny.ac.id

Internet Source

1%

11

www.ponpeshamka.com

Internet Source

1%

12

repository.uinjkt.ac.id

Internet Source

1%

13

tammimsyafii.blogspot.com

Internet Source

1%

14

www.informall.co.id

Internet Source

1%

Exclude quotes

On

Exclude matches

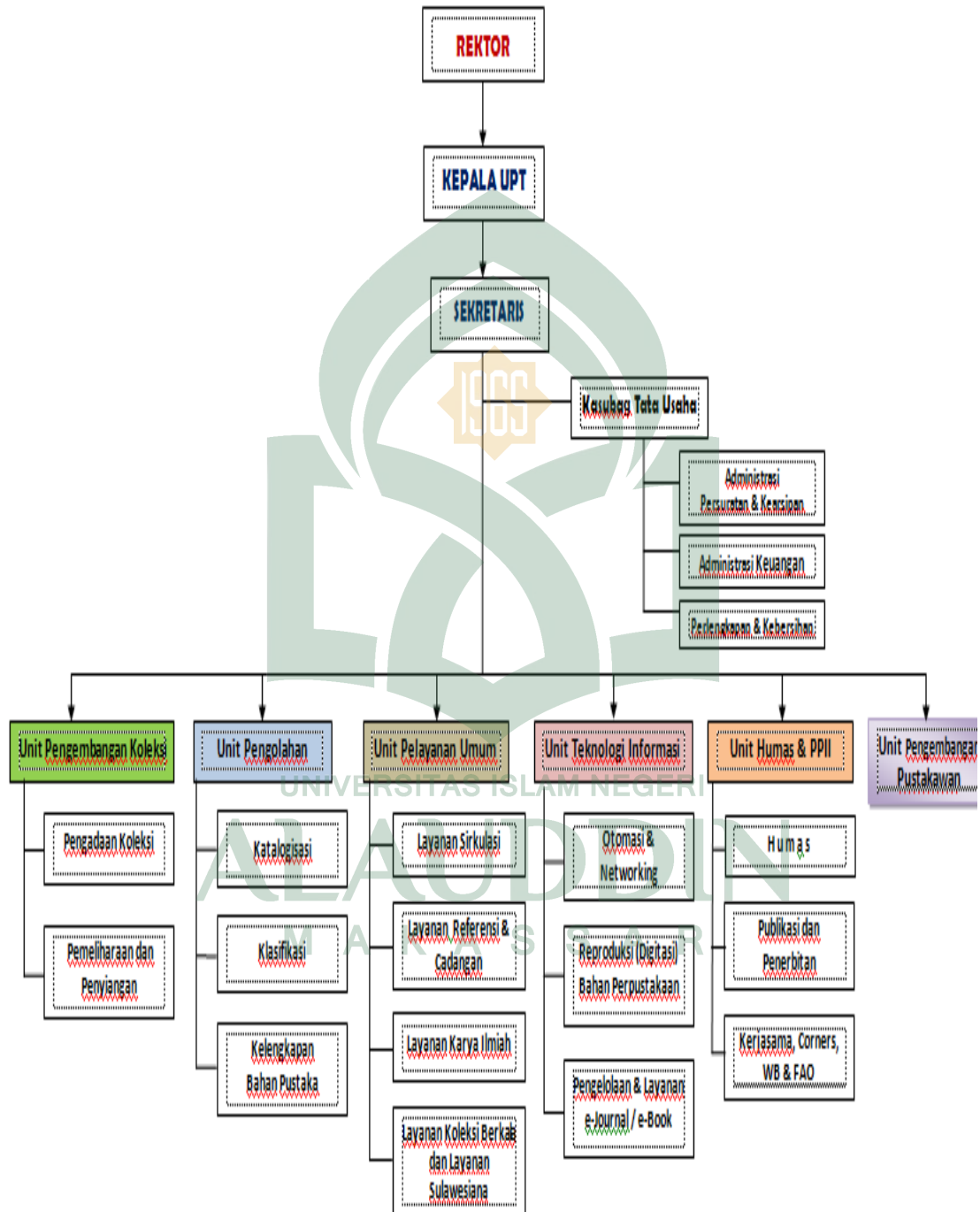
< 1%

Exclude bibliography

On

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

STRUKTUR ORGANISASI
UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS HASANUDDIN



RIWAYAT HIDUP PENULIS



Asti Nurindah Sari lahir di Ujung Pandang 27 April 1995. Anak pertama dari lima bersaudara. Anak dari Alm. Sulaeman dan Ibu Almh. Hasnah. Penulis mulai menempuh jenjang pendidikan formal pada tahun 2001 di Sekolah Dasar Inpres Perumnas Antang I No. 15 Kelurahan Manggala, Kecamatan Manggala Kota Makassar dan tamat pada tahun 2007. Melanjutkan pendidikan sekolah menengah pertama di SMP Negeri 20 Makassar pada tahun 2007 dan tamat pada tahun 2010. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMK Farmasi Yamasi Makassar pada tahun 2010 dan tamat pada tahun 2013. Setelah tamat sekolah penulis bekerja di Apotek salah satu Rumah Sakit Bersalin di Makassar selama kurang lebih satu tahun. Kemudian pada tahun 2014, penulis melanjutkan pendidikan tinggi (S1) di Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar Fakultas Adab dan Humaniora dengan program studi Ilmu Perpustakaan. Selama menjalani awal perkuliahan penulis pun terlibat dalam kepengurusan organisasi intra kampus yaitu Himpunan Jurusan Ilmu Perpustakaan (HIMAJIP) dan pernah menjabat sebagai Koordinator Penalaran dan Keilmuan pada periode 2017-2018. Pada tahun 2018 penulis dapat menyelesaikan Studi dengan gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP). Analisis Penerapan ISO 9001:2015 di UPT. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar sebagai judul skripsi untuk tugas akhir, di bawah bimbingan Ibu Sitti Husebah Pattah, S.Ag., S.S., M. Hum selaku Konsultan I dan Bapak Andi Mansyur, S.Hum., M.M selaku Konsultan II. Adapun Motto hidup dari penulis yaitu selalu hadirkan terus sang pencipta dalam setiap langkah-Mu karena tidak ada yang mustahil jika Dia berkehendak dan teruslah berusaha serta mintalah Ridho orang tua mu karena ridho Allah terletak pada ridho orang tua. Sekian dan terima kasih.